
RELATÓRIO ANUAL

2023



ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal

Conteúdo

| | |
|---|-----------|
| I. INTRODUÇÃO | 4 |
| 1. Nota Introdutória | 4 |
| 2. Contexto de Atuação | 9 |
| II. REPRESENTAÇÃO DE INTERESSES | 12 |
| 3. Atuação Nacional, Regional e Local | 12 |
| 4. Atuação Internacional | 25 |
| III. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS | 34 |
| 5. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social | 36 |
| 6. Apoio à Vida Independente | 46 |
| 7. Apoio ao Emprego e Formação Profissional | 54 |
| 8. Prestação de Serviços à Comunidade | 61 |
| 8.1. Sensibilização, Consultoria e Formação para a Comunidade | 61 |
| 8.2. Produção Documental | 65 |
| IV. ORGANIZAÇÃO INTERNA | 71 |
| 9. Dinâmica Associativa | 71 |
| 10. Comunicação e Visibilidade | 78 |
| 11. Parcerias | 83 |
| 12. Projetos | 87 |
| 13. Recursos Humanos | 90 |
| 14. Infraestrutura e Equipamentos | 100 |
| 15. Situação Financeira e Patrimonial | 103 |

| | |
|--|------------|
| 15.1. Situação Financeira | 103 |
| 15.2. Situação patrimonial | 112 |
| PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS | 114 |
| 16. Unidade de Equipamentos Tiflotécnicos | 114 |
| 17. Sociedade de Apostas Sociais | 115 |
| Conclusão..... | 118 |

I. INTRODUÇÃO

1. Nota Introdutória

O presente documento, submetido para aprovação pelos Senhores Representantes, foi elaborado pela Direção Nacional na sequência dos contributos recebidos pelos Senhores Associados da ACAPO, reunidos nas respetivas Assembleias Gerais de Delegação, os quais aprovaram os contributos preparados pelas respetivas Direções de Delegação. É, por isto, este um documento de relato da atividade da ACAPO como um todo, não um documento apenas de relato da atividade dos órgãos nacionais. É por isso mesmo que, como anexos do mesmo, poderão ser encontrados os diversos contributos que o enformam, incluindo os relatórios de atividades das diversas Delegações da ACAPO, bem como dos diversos polos dos departamentos até aqui afetos à Direção Nacional.

Uma primeira nota para a natureza complexa deste documento. Na linha do que vários Senhores Representantes, e vários Senhores Associados, têm alertado ao longo dos anos, estamos perante um documento de cada vez maior complexidade e densidade. A coberto de uma maior transparência e detalhe, a coberto de uma maior objetividade dos elementos que servem de base ao relato, a coberto de uma maior monitorização de objetivos, indicadores e atividades, estamos na ACAPO a comprometer a apreensão da realidade estratégica que subjaz a cada relato ou planificação. E, se assim é, estaremos a perder o foco do objetivo destes instrumentos. É imperioso promovermos um processo de reflexão conjunta, que aumente a exigência de quem analisa e que, por isso, também aumente a legibilidade dos documentos por todos. De que serve um relato tecnicamente perfeito, se ele não transmite noções estratégicas? Servirá de um excelente relato de gestão, tecnicamente hábil e fundamentado, tecnicamente apto a transmitir com rigor toda a informação, mas que ofusca a estratégia num mar, quase que indiferenciado, de indicadores e objetivos, sem que deles se consiga intuir um sentido prático e de caminho. Este é um sério risco que, à medida que o tempo passa e que a organização se complexifica, se adensa cada vez mais, e a que urge dar

uma solução. Podemos apenas deixar pistas para a sua reformulação, privilegiando a apreensão de um domínio estratégico, seja pela assunção de planos estratégicos plurianuais, seja pela autonomização dos indicadores de gestão como contributos para um relatório mais conciso e centrado na estratégia. Mas a opção última terá sempre que ser validada pelos Senhores Associados, expressa através da posição adotada pelos Senhores Representantes, cujos contributos serão decisivos para este processo de democratização interna na ACAPO. Este é, contudo, intrinsecamente um processo evolutivo, que também decorre das práticas de gestão pela qualidade que temos vindo a adotar, pois têm sido elas que também evidenciam quer a complexidade acrescida que implica a elaboração deste documento, com a consequente demora na sua disponibilização, quer a complexidade que decorre da sua leitura.

Em termos de sistematização, e por coerência, mantendo-se a estrutura que adotámos em anos anteriores há de manter-se a estruturação do documento. Assim, depois desta parte introdutória, em que apresentaremos o documento e uma breve contextualização do tempo e do modo em que decorreu a atividade objeto do relato, seguiremos para uma segunda parte, contendo a vertente de representação de interesses, quer ao nível nacional quer ao nível internacional. Seguidamente, na Parte III deste relatório, encontraremos a vertente de prestação de serviços, contendo as respostas prestacionais que enquadrámos no âmbito dos CAARPD, dos CAVI e do apoio ao emprego e formação profissional, sem descorar a atividade comunitária de prestação de serviços que também efetuamos, quer através das nossas Delegações, quer através das áreas da acessibilidade, quer através da produção documental. Apresentadas estas duas grandes vertentes, passamos para as áreas mais transversais atinentes à organização interna, não podendo deixar de começar pela dinâmica associativa, a comunicação e visibilidade, os projetos, os recursos humanos, as infraestruturas tecnológicas e equipamentos, e toda a parte de análise financeira e patrimonial.

Segue-se uma parte relativa ao relato das participações societárias que a ACAPO detém, entendida não como um relato de atividade dessas entidades – que têm a sede própria para o apresentar -, mas como um relato da orientação estratégica que a ACAPO perspetivou para as

mesmas, com aquela que entendemos como as nossas preocupações no quadro da gestão das participações societárias em causa.

Por fim, um último capítulo é dedicado à conclusão do relatório, em que, de forma resumida, apreciaremos o que foi para nós a atividade desenvolvida no ano de 2023.

Há muitos anos que não tínhamos uma conjuntura tão desafiante, com sérios níveis de descontentamento – entre os associados, entre os colaboradores, enfim, em geral entre aqueles que conosco se relacionam com caráter mais duradouro, e com sérias ameaças à atuação da ACAPO. É preciso ter em conta que, financeiramente, e desde 2021, a ACAPO enfrentou não apenas uma profunda quebra de receitas provenientes de fontes privadas, mas também uma quebra de receitas públicas que, em conjunto, rondou o milhão de euros. Basta pensar que, fruto da não renegociação dos acordos de cooperação com a Segurança Social que suportam a resposta CAARPD, em 2023 o total de verba que a ACAPO precisou de canalizar para manter estas respostas em funcionamento foi de 288 mil euros. Foram assim quase 300 mil euros, mais 12 mil que em 2022, que precisámos ir buscar a outras fontes de financiamento, que deveriam suportar outras dinâmicas e que apenas cobriram déficits de exploração. Realidades que, acreditamos, ninguém – nem nós próprios e, cremos, nem os Senhores Representantes nem os Senhores Associados, conhecíamos, mas que estão longe de ter começado agora. Justifica-se, pois, o pedido de apoio ao Fundo de Socorro Social, que fizemos no final de 2022 e que aguarda ainda decisão. Mas mais do que isso, justifica-se a necessidade de conhecimento profundo da nossa realidade, de forma completa, dada a complexidade da mesma, algo que empreendemos desde o início de 2021 e que começa a dar frutos. Um dos frutos foi a renegociação, no final de 2023, de todos os acordos de cooperação de suporte às respostas sociais CAARPD. Sem esse conhecimento, e com a primeira proposta do financiador público, teríamos apenas um alívio nos sintomas, mas não o fim do problema. Felizmente, com o conhecimento que temos granjeado, teremos uma ACAPO capaz de dar respostas mais sustentadas e sustentáveis, bem como uma resposta ágil, adequada ao que necessitamos e com bases sólidas para crescimento e atualização. Felizmente, temos ainda hoje uma ACAPO resiliente, e com sólidas bases que lhe permitem, em situações de maior

desafio de tesouraria, o recurso ao crédito, o que só se consegue se continuarmos a ser, como até aqui, uma instituição credível e com grande solidez económica. Este é um dos aspetos que revelam a capital importância de mantermos uma política de gestão rigorosa, assente num aprofundamento de conhecimento e num reforço patrimonial efetivo.

No domínio da formação profissional e apoio ao emprego, adotámos uma nova metodologia de gestão dos projetos, mais consequente e consentânea com a realidade, o que nos levou a descontinuar a valência de formação profissional em Coimbra, dadas as reduzidíssimas taxas de ocupação. Mantivemos, todavia, o apoio ao emprego no nosso polo de Coimbra, à semelhança do que acontece nos polos de Lisboa e Porto, dado que vamos continuando a ter resultados satisfatórios neste domínio. Faltarão, aqui também, e com o conhecimento profundo que estamos a continuar a recolher, assumir uma posição sólida junto do financiador público, pugnando pela revisão do modelo de financiamento desta resposta.

Já no domínio dos Centros de Apoio à Vida Independente, 2023 revelou-se um ano de transição, com várias interrogações quanto ao futuro da resposta, que acabaram por só ter uma resposta, ao menos indiciária, no final de 2023, com a publicação da nova regulamentação que transformará este projeto piloto numa nova resposta social, transformação que se espera vir a acontecer no início de 2024, após um período de transição de entidade financiadora iniciado já em 2023. A ACAPO pôde, em tempo recorde, pronunciar-se quanto à configuração da futura resposta social, particularmente evitando que muitos dos beneficiários da resposta de assistência pessoal que estão, ao mesmo tempo, em processos de reabilitação, ficassem sem uma das respostas. Uma vez mais, foi vital o conhecimento agregado que conseguimos ter, e que, por estar sistematizado, foi rapidamente mobilizado quando a necessidade se manifestou.

Vimos também, no domínio internacional, a nossa candidatura à organização da 12^a Assembleia Geral da União Europeia de Cegos ser aprovada, o que constituirá, estamos certos, uma ótima oportunidade de projeção de Portugal no movimento internacional, mas também uma oportunidade ímpar para trazer a discussão sobre os assuntos que, a nível europeu, impactam as nossas vidas, para as pessoas com deficiência visual de Portugal. Essa

discussão será possível de ser seguida por todos os interessados também em Português, o que não pode deixar de se constituir como um momento alto da participação democrática na construção de um espaço europeu de partilha entre as pessoas com deficiência visual de diferentes países. Neste processo, conseguimos também agregar outros contributos, de instituições que trabalham para as pessoas com deficiência visual, fortalecendo as nossas posições, mas também a pluralidade da nossa representação.

Nem tudo correu bem, como dissemos, e depois de passarmos por este ano somos tentados até a ser bastante críticos de nós próprios. O distanciamento permitido por exercícios de monitorização regulares, bem como a análise de alguns números, no quadro dos procedimentos de gestão pela qualidade, permitem-nos identificar muito do que não está bem. Mas também nos permitem concentrarmo-nos nas nossas maiores forças, cada vez mais ligadas a uma ACAPO resiliente, conhecedora, crítica, que conseguiu ultrapassar com sucesso uma fase bastante difícil. Continuaremos a saber ouvir, e a interiorizar, as críticas que nos formulam, com humildade e com espírito aberto, da mesma forma que continuaremos a acolher os elogios e as sugestões de melhoria que vamos recebendo. É essencial dinamizarmos mais e melhores canais de comunicação, interna e externa, mais e melhores momentos de formação interna, mais e melhores soluções com mais baixos tempos de resposta, mais e melhores eventos de partilha dos valores associativos. Cremos, assim, estar mais perto de recentrar a ACAPO na sua missão, e na prossecução daquilo que realmente é relevante para a vida das pessoas com deficiência visual, ao mesmo tempo que adaptamos uma estrutura que, no seu essencial, vinha já de há longa data, projetando-a para a resposta aos desafios de celeridade e proatividade que se colocam a uma organização do século XXI, com a credibilidade que é reconhecida à ACAPO. Enfim, muito deve, ainda, ser melhorado, mas muito já conseguimos alcançar, e é também disso que daremos conta neste relatório.

[\[Voltar ao índice\]](#)

2. Contexto de Atuação

Qualquer pessoa, em quase qualquer lugar do Mundo, poderá dizer de 2023 que este não foi, globalmente, um ano fácil. Taxas de inflação que oscilaram pelos 6%, depois de terem chegado a atingir 10% e em alguns setores até valores bem superiores, contribuíram para um aumento generalizado do custo de vida e, assim também, do custo da prestação de qualquer atividade ou serviço. A somar a uma guerra no Leste europeu, uma outra eclodiu no Oriente médio, e surgem focos de instabilidade militar, com implicações nos circuitos económicos e mercantis, oriundos de zonas geograficamente próximas. Tais conflitos fazem com que a temática da deficiência, onde a ACAPO se move, tenha provavelmente tido menor visibilidade pública face a outras temáticas de direitos humanos, como os refugiados ou as migrações, o combate à pobreza ou mesmo os apoios humanitários em geral às vítimas de conflitos. Também em Portugal registámos os nossos problemas, com uma inesperada crise política que surgiu no final do ano, a qual trouxe também a vários atores algum justo receio, designadamente de investimento, para além da perturbação que pode trazer ao nível do cumprimento da nossa missão, pois sem interlocutores estáveis e duradouros será, no mínimo, desafiante dialogar sobre os direitos e interesses das pessoas com deficiência visual. No quadro do financiamento público, só no final de 2023 foi possível iniciar a contratualização dos novos acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, pois só em outubro de 2023 a tutela abriu a possibilidade de se manifestar interesse na renegociação de tais acordos, oportunidade que a ACAPO aguardava há cerca de quatro anos. Este processo, ainda em curso no início de 2024, conseguirá fazer face ao déficit operacional das respostas contratualizadas com a Segurança Social, déficit que se cifra presentemente em cerca de 24 mil euros mensais, e que a ACAPO suporta com verbas próprias – as quais, de resto, são de difícil angariação, pelos motivos de menor visibilidade expostos acima. Por outro lado, a progressiva transição dos projetos piloto de apoio à vida independente, que alteraram o seu enquadramento de financiamento em 2023 e que, também durante este ano, começaram a sua transição para respostas sociais, trouxe alguma instabilidade acrescida ao

nível das fontes de financiamento públicas. Aliás, sendo a ACAPO financiada em mais de 90% por fundos públicos, compreende-se o impacto deste quadro na nossa atuação, bem como a necessidade de, rapidamente, debelar esta forte dependência.

Naturalmente que, neste quadro, não só a nossa atuação, mas também a nossa capacidade de captação de financiamento, ficam, pelo menos em potencial, diminuídas.

Ao nível dos custos com os recursos humanos, e pelo quadro que já traçámos, também não foi em 2023 que conseguimos, como ambicionamos desde 2021, fazer as atualizações salariais que, em nosso entender, são na maioria dos casos justas e devidas, face à dedicação que temos pedido aos nossos colaboradores e face à especialidade do trabalho técnico que, na sua maioria, desenvolvem. A esta situação não será alheio o enquadramento legal, que tem apostado fortemente na subida do rendimento mínimo mensal garantido, mas que não tem apoiado, proporcionalmente, a subida dos rendimentos intermédios. De igual forma, não têm abundado os recursos nem para a promoção de um maior e mais diversificado leque de atividades associativas, nem tão-pouco têm surgido fontes de financiamento alternativas que permitam fazer face a todos estes constrangimentos. Continuámos, ainda em 2023, a aguardar o deferimento do pedido de apoio que, atempadamente, fizemos ao Fundo de Socorro Social, o qual, para além de equilibrar financeiramente a instituição, nos permitirá ainda projetar uma ACAPO mais sólida, mais resiliente e mais dinâmica, em linha com as estruturas de uma organização plenamente atuante no século XXI.

Ainda assim, é de salientar que, tendo 2023 sido um ano de muitas dificuldades sobretudo de tesouraria, a ACAPO continua dona de um ativo significativo, capaz de atrair investimento financeiro, o qual se materializou num empréstimo de montante relevante que nos permitiu fazer face aos compromissos de tesouraria em momentos mais críticos, sendo no final de 2023 uma instituição que, em termos líquidos, e face a esse empréstimo, pôde ultrapassar os desafios circunstanciais que acima elencámos com sucesso, ainda que não com desafoço, mas que, ao mesmo tempo, continua a gozar de bom crédito.

Como seria de prever, este quadro traduziu-se em sérios constrangimentos ao nível do funcionamento, seja pela escassez de recursos disponíveis, seja pela desmotivação dos mesmos, seja pela dificuldade em priorizar tarefas face à enormidade dos desafios. Mas podemos dizer que, em 2023, começámos também a colher os frutos do que temos vindo a semear ao longo dos últimos dois anos: somos hoje uma organização mais conhecedora, mais dialogante, mais presente, com uma estrutura em crescente definição e, em alguns casos, até em expansão, o que se traduz não só em ganhos de conhecimento, mas também, como adiante se verá, em ganhos objetivos de capacidade de resposta.

[\[Voltar ao índice\]](#)

II. REPRESENTAÇÃO DE INTERESSES

Cumprindo o lema “Nada sobre nós sem nós”, a atuação ao nível da representação de interesses das pessoas com deficiência visual só faz sentido se ela dá expressão a formas de autorrepresentação, independentemente do nível de atuação – nacional, regional, local ou internacional.

3. Atuação Nacional, Regional e Local

A este nível, o planeamento para 2023 foi desenvolvido com base em três objetivos: um primeiro, orientado para o acompanhamento do desenvolvimento dos quadros normativos relevantes para a vida das pessoas com deficiência visual e da própria ACAPO; um segundo, focado na promoção do debate enquanto instrumento privilegiado de formação da opinião e, particularmente, da opinião política; um terceiro, privilegiando o potencial da atuação de proximidade, protagonizada pelas Delegações com o necessário suporte nacional.

De forma a tornar mais incisiva a nossa ação, elegemos como principal foco da atuação para 2023, o tema da Educação, a concretizar num conjunto de atividades que priorizam a defesa dos direitos dos alunos com deficiência visual. No entanto, quer o contexto político quer o trabalho em rede e a solidariedade institucional, exigem por vezes um compasso de espera para atuação de todos ao mesmo ritmo, o que em parte, protelou este tema para o ano seguinte.

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

Tendo em vista o cumprimento deste objetivo, propusemo-nos criar um grupo de trabalho de apoio técnico à DN no âmbito do acompanhamento à implementação das medidas previstas na ENIPD. Lamentavelmente e, por razões relacionadas com a gestão de questões de prioridade

incontornável, esta atividade foi suspensa e será retomada em 2024. Ainda em relação à ENIPD, no âmbito do trabalho em rede, foi iniciada a articulação com as demais ONGPD, mas os seus principais resultados transitarão para 2024.

No que se refere às atividades focadas na Educação, iniciámos os trabalhos em conjunto com outra instituição de referência para a deficiência visual, e concluiremos estas atividades assim que estejam reunidos os contributos, sendo que continuaremos a priorizar este tema. Neste sentido transitarão para 2024 as atuações em lobby com a BM em dois âmbitos: na defesa do reforço da formação de nível superior dos docentes do grupo 930 (em particular nas áreas do Braille, Orientação e Mobilidade e Novas Tecnologias) e no âmbito da defesa da disponibilização de material de aprendizagem adaptado em tempo útil, no formato escolhido pelo aluno atendendo ao seu nível de desenvolvimento e percurso escolar. Ainda em articulação com a BM, protelámos para 2024 a promoção de iniciativas no âmbito do acompanhamento do processo de digitalização na área da educação, assim como da defesa da não exclusão e da garantia de que não é prejudicada a aquisição de competências essenciais pelos alunos com deficiência visual por conta deste processo.

A tabela seguinte apresenta, de forma resumida, o estado de realização do Programa de Ação para este objetivo:

| 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 |
| Criar um grupo de trabalho de apoio técnico à DN no âmbito do acompanhamento à | Suspensa | A implementar em 2024 |

| | | |
|--|----------|---|
| implementação das medidas previstas na ENIPD | | |
| Articular com as demais ONGPD e instituições pertinentes no âmbito do contributo para a implementação das medidas da ENIPD planeadas para 2023 | Em curso | |
| Atuar em lobby no âmbito da defesa do reforço da formação de nível superior dos docentes do grupo 930, em particular nas áreas do Braille, Orientação e Mobilidade e Novas Tecnologias | Em curso | Em articulação com outra instituição de referência para a deficiência visual. |
| Desenvolver iniciativas de lobby no âmbito da defesa da disponibilização de material de | Em curso | Em articulação com outra instituição de referência para a deficiência visual. |

| | | |
|---|-----------------|--|
| <p>aprendizagem adaptado em tempo útil, no formato escolhido pelo aluno atendendo ao seu nível de desenvolvimento e percurso escolar</p> | | |
| <p>Promover iniciativas no âmbito do acompanhamento do processo de digitalização na área da educação, assim como da defesa da não exclusão e da garantia de que não é prejudicada a aquisição de competências essenciais pelos alunos com deficiência visual por conta deste processo</p> | <p>Em curso</p> | <p>Em articulação com outra instituição de referência para a deficiência visual.</p> |

Não obstante as fragilidades ao nível da execução das ações programadas, este é um objetivo com uma taxa de concretização quase plena das metas estabelecidas, sendo que apenas não foi possível cumprir a meta quanto à “Taxa de efetivação das reuniões / audiências solicitadas à ACAPO”.

Detalhando a formação dos resultados apresentados:

- a) Reuniões/audiências solicitadas pela ACAPO: Projeto Resposta Social para a Deficiência Visual na Região Autónoma da Madeira com o Núcleo da Madeira da ACAPO.
- b) Reuniões/audiências solicitadas à ACAPO: Thea Portugal; INR; Criação de estrutura de trabalho e de partilha por parte de Associações de PcDV; Gabinete do Vereador Rui Tavares da Câmara Municipal de Lisboa; Núcleo de Estudos da Deficiência_ ISCTE; Fundação Altice; Associação EPIS_programa “Iniciativa Jovens Especiais”; People da Worten recrutamento; Junta de Freguesia da Penha de França; Escola Profissional de Hotelaria e Turismo de Lisboa - Polo da Póvoa de Santa Iria.
- c) Participação nas reuniões/sessões agendadas de grupos de trabalho/plataformas interinstitucionais que integramos: GT-ENIPD; Grupo de Trabalho - Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência; CA-ENIPD (Comissão de Acompanhamento - Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência) CAPA – Comissão de Acompanhamento da Prescrição de Produtos de Apoio; CCCPNE_CP; CES - Conselho Económico e Social (Tomada de Posse como membro suplente para a área da deficiência); EMPA - Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidades ; Grupo de Trabalho para a criação de estrutura de trabalho e de partilha para instituições atuantes no domínio das PcDV; ISCTE_NED (com o qual colaboramos na divulgação de questionário); NBMCLeitura.

A tabela seguinte explicita o desempenho deste objetivo quanto às metas planeadas:

| 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 |
| | | |

| | | |
|--|-----|--------|
| Taxa de efetivação das reuniões / audiências solicitadas pela ACAPO | 90% | 100% |
| Taxa de efetivação das reuniões / audiências solicitadas à ACAPO | 90% | 62,5% |
| Nº de plataformas interinstitucionais ativamente participadas pela ACAPO | 9 | 9 |
| Taxa de presença nas reuniões / sessões agendadas no âmbito do funcionamento das plataformas interinstitucionais integradas pela ACAPO | 90% | 94,44% |

Os resultados acima apresentados traduzem um grau de concretização de 75% deste objetivo. Acresce que, ao longo do ano, foram sendo formuladas e publicitadas diversas tomadas de posição que, devemos sublinhá-lo, se revelaram, de um modo geral, bem-sucedidas, destacando-se o seguinte:

- a) Acessibilidade 360º (Mais dois meses - novo prazo para candidaturas do Programa de Intervenção em Habitações Acessibilidades 360);
- b) AMIM **Erro! Ligação inválida.**

Todavia, este é um objetivo que nunca podemos tomar como alcançado, pelo que é incontornável continuarmos a empenhar a maior atenção às necessidades e oportunidades por forma a garantir um acompanhamento mais próximo a toda a matéria de produção legislativa nas áreas relevantes para as pessoas com deficiência visual.

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 âmbito deste objetivo, assinalámos o Dia Mundial do Braille com uma entrevista na RTP1, no programa "A Nossa Tarde". De resto, devemos sublinhar em particular as seguintes presenças na comunicação social ao longo de 2023:

- a) Entrevista ao JN (Zulay Costa_Cidades Inclusivas para Cegos);

b) Entrevista ao Programa da Manhã da TVI (dia do Cão-guia);

A criação de um grupo de utilizadores de cão-guia no âmbito da estratégia de formação de pensamento crítico relevante para a representação de interesses está em fase de análise, pretendendo-se designar um interlocutor que possa liderar o processo.

Prosseguindo a nossa aposta de envolvimento da comunidade ou de parceiros na prossecução conjunta de objetivos, estabelecemos contactos com o projeto "Academia Acessível" tendo em vista a criação de um grupo de estudantes no âmbito da estratégia de formação de pensamento crítico relevante para a representação de interesses. Todavia, esta plataforma não se revelou motivada para o efeito.

Em sentido inverso, o nosso convite a outras organizações que atuam ao nível da deficiência visual para iniciativas no âmbito da formação de posições relacionadas com a representação de direitos e interesses foi bem sucedido, tendo sido possível iniciar ações visando a recolha de contributos das organizações no âmbito dos documentos estratégicos plurianuais da UEC, o qual terá continuidade em 2024 visto ser esse o ano de realização da Assembleia Geral da UEC.

Entretanto, o estudo sobre a implementação na ACAPO da resposta de Centro de Recursos para a Inclusão no âmbito do apoio especializado que a ACAPO poderá assegurar a alunos com deficiência visual foi adiada, designadamente tendo em conta a canalização de esforços para outras prioridades que se impuseram em 2023, designadamente com a necessidade identificada relativamente à revisão do enquadramento técnico e legal dos CAARPD, por um lado e, por outro e de forma simultânea, com todo um conjunto de ações subjacentes à transição do projeto piloto no âmbito do MAVI para um quadro transitório até à sua estabilização como resposta social comum.

Finalmente, tendo sido feito o conveniente levantamento de requisitos e estando pendente ainda a clarificação de algumas questões relacionadas com os requisitos aplicáveis, encontra-se ainda em curso o estudo sobre a possibilidade de a ACAPO se candidatar à acreditação como entidade formadora de professores, nomeadamente dos professores do quadro de

recrutamento 930, medida que julgamos dever merecer uma discussão mais ampla e aprofundada em 2024.

A tabela seguinte sumaria o estado de desenvolvimento das diversas ações programadas no âmbito deste objetivo:

| 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 |
| Assinalar o Dia Mundial do Braille | Concluída | |
| Criar um grupo de utilizadores de cão-guia no âmbito da estratégia de formação de pensamento crítico relevante para a representação de interesses | Em curso | Em fase de identificação de interlocutor que possa liderar o processo. |
| Criar um grupo de estudantes no âmbito da estratégia de formação de pensamento crítico relevante para a representação de interesses | Cancelada | Desinteresse pela ideia por parte do interlocutor identificado. |

| | | |
|---|-----------------|--|
| <p>Convidar outras organizações que atuam ao nível da deficiência visual para iniciativas no âmbito da formação de posições relacionadas com a representação de direitos e interesses</p> | <p>Em curso</p> | |
| <p>Desenvolver um estudo sobre a implementação na ACAPO da resposta de Centro de Recursos para a Inclusão no âmbito do apoio especializado que a ACAPO poderá assegurar a alunos com deficiência visual</p> | <p>Suspensa</p> | <p>Inviabilizada a realização em face de prioridades incontornáveis.</p> |
| <p>Desenvolver um estudo sobre a possibilidade de a ACAPO se</p> | <p>Em curso</p> | <p>A aguardar a clarificação de questões pendentes.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>candidatar à acreditação como entidade formadora de professores, nomeadamente dos professores do quadro de recrutamento 930</p> | | |
|--|--|--|

Em síntese, das 6 atividades programadas para o ano de 2023, só 1 foi concluída, estando 3 em curso, uma foi suspensa e outra foi cancelada. No entanto, é de sublinhar que o cancelamento da atividade em causa se deve estritamente a razões de ordem externa. Em todo o caso, deve notar-se que todas as demais ações – incluindo o estudo sobre a implementação na ACAPO da resposta de Centro de Recursos para a Inclusão no âmbito do apoio especializado que a ACAPO poderá assegurar a alunos com deficiência visual – serão objeto da nossa atenção em 2024.

Quanto à nossa participação em eventos a convite externo, sublinhámos a nossa resposta favorável a 16 convites, privilegiando sobretudo temáticas relacionadas com os direitos humanos ou a educação, além de um conjunto de eventos relevantes do ponto de vista institucional. Ainda assim, ficámos consideravelmente abaixo da meta estabelecida.

Também não conseguimos atingir a meta planeada quanto ao “Nº de iniciativas promovidas pela ACAPO (Direção Nacional) no âmbito da discussão / divulgação”, sendo aqui de destacar, em particular, o evento interno (porque dirigido especialmente aos nossos associados) “- Que vida independente queremos para o futuro?”.

A tabela seguinte permite uma visão geral dos valores alcançados neste objetivo”

| |
|---|
| <p>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)</p> |
|---|

| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
|--|---------------|-----------------|
| Taxa de convites institucionais aceites | 90,00% | 52,94% |
| Nº de iniciativas promovidas pela ACAPO (Direção Nacional) no âmbito da discussão / divulgação | 8 | 2- |

Da análise ao acima referido, fica claro como a prossecução deste objetivo fica exposta a contingências do dia-a-dia. A recente criação de um departamento próprio para suporte técnico à representação de interesses poderá, a prazo, vir a permitir uma melhoria a este respeito, ainda que parcial, porquanto uma verdadeira efetivação do princípio proclamado pelo lema “Nada sobre nós sem nós” torna – apropriadamente, diga-se – insubstituível o protagonismo das próprias com deficiência e que, na ACAPO, está consagrado desde logo na matriz estatutária.

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

A representação de interesses numa lógica de autorrepresentação, no nosso entender, mais do que um direito, é uma responsabilidade à qual os eleitos para os órgãos executivos nacional e locais se submetem. E, porque se trata de uma responsabilidade, deve ter subjacente um conjunto de pressupostos de atuação que leve em consideração as perceções, as necessidades, os interesses e as expectativas numa base coletiva e, ao mesmo tempo, que contribua para o reconhecimento da ACAPO como interlocutor relevante para a abordagem às questões relacionadas com a deficiência visual.

Uma das fragilidades com que nos deparamos no tocante à representação a nível regional e local, prende-se com a falta de informação a respeito das estratégias prosseguidas e sua relação com os resultados alcançados. A caracterização da participação das Delegações em plataformas interinstitucionais é essencial a esse conhecimento que, ao mesmo tempo, se constitui como um diagnóstico de necessidades que poderá contribuir para uma futura ação de

formação para Dirigentes atuais e potenciais no âmbito da sua capacitação para a adoção de estratégias de empoderamento das pessoas com deficiência visual para a manifestação de posições sobre os direitos e interesses numa base coletiva.

As ações programadas neste domínio são, pois, de um considerável valor estratégico para uma política de representação de interesses a nível local e regional assertiva, consequente e eficaz. Devemos, por isso, considerar a sua implementação em 2024, já que em 2023 a necessidade de atendermos a prioridades emergentes de diversa ordem não nos permitiu preparar a sua implementação com o detalhe que desejamos.

A tabela seguinte apresenta, de forma resumida, o estado de realização do Programa de Ação para este objetivo:

| 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 |
| Fazer uma caracterização da participação das Delegações em plataformas interinstitucionais | Suspensa | |
| Realizar uma ação de formação para Dirigentes atuais e potenciais no âmbito da sua capacitação para a adoção de estratégias de | Suspensa | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>empoderamento das pessoas com deficiência visual para a manifestação de posições sobre os direitos e interesses numa base coletiva</p> | | |
|---|--|--|

Com exceção da taxa média de aceitação de convites institucionais nas Delegações, as restantes metas planeadas para este objetivo foram alcançadas. Com efeito, e à semelhança do já referido a propósito de indicador similar no âmbito da Direção Nacional, o desempenho deste indicador está sujeito a critérios de gestão de prioridades e de relevância.

A possibilidade de, a nível local, participarmos em plataformas interinstitucionais, é de grande significado, potenciando oportunidades nem sempre acessíveis de divulgação de constrangimentos a uma verdadeira inclusão das pessoas com deficiência visual. O facto de a meta estabelecida ter sido superada, representa uma importante conquista para o potencial de representação das Delegações e, de resto, traduz um crescimento significativo relativamente ao ano precedente.

Na mesma linha, a superação da meta relativamente à média, por Delegação, de reuniões/audiências conseguidas, confirma o potencial de afirmação, a nível local, da ACAPO enquanto interlocutor da comunidade envolvente, reforçando por isso a nossa credibilidade, bem como a relevância percecionada por todos quanto ao que defendemos e projetamos.

O resultado alcançado quanto à média, por Delegação, de diligências efetuadas no domínio da defesa dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual é extremamente positivo, correspondendo a mais do dobro da meta estimada. Trata-se de um indicador que espelha uma elevada capacidade de afirmação das Delegações enquanto protagonistas da representação dos interesses dos associados em especial e, em geral, das pessoas com deficiência visual a nível local.

A tabela seguinte permite uma visão geral dos valores alcançados neste objetivo”

| 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 |
| Nº de plataformas interinstitucionais integradas pela ACAPO a nível local | 70 | 74 |
| Taxa média de aceitação de convites institucionais nas Delegações; | 60% | 50,85% |
| Média, por Delegação, de reuniões/audiências conseguidas | 6,00 | 8,50 |
| Média, por Delegação, de diligências efetuadas no domínio da defesa dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual | 7,00 | 15,22 |

Ainda que, como acima referido, devamos melhorar a obtenção de informação sobre as estratégias prosseguidas ao nível das Delegações em matéria de representação dos interesses dos seus associados e, em geral, das pessoas com deficiência visual, os resultados alcançados quanto aos indicadores planeados no âmbito deste objetivo refletem uma dinâmica instalada muito significativa. Tal representa, não só uma assinalável capacidade de auscultação das necessidades e interesses das pessoas, como fortalece o papel da ACAPO como interlocutora privilegiada para as questões que dizem respeito às pessoas com deficiência visual.

[\[Voltar ao índice\]](#)

4. Atuação Internacional

Se a atuação em rede e solidariedade institucional a que nos referimos na atuação a nível nacional são prioridades a desenvolver, a nível internacional estes fatores estão assegurados, já

que o nosso trabalho a este nível decorre principalmente da nossa articulação com as plataformas internacionais, nomeadamente a União Mundial de Cegos (UMC) e a União Europeia de Cegos (UEC).

No entanto, como concluímos no Programa de Ação para este ano, nem sempre a atividade e os resultados alcançados no âmbito da atuação internacional têm suficiente visibilidade.

Quisemos, por isso, ao longo de 2023, investir nesta visibilidade, não só reforçando a divulgação de informação através dos diversos canais de comunicação, mas também atuando para além disso, decisão que influenciou a nossa proposta de candidatura a anfitriã da 12ª Assembleia Geral (AG) da UEC em Portugal.

Na sequência da aceitação formal pela UEC, em fevereiro, da nossa candidatura a anfitriã deste evento, o foco da nossa atuação internacional foi quase monopolizado pela preparação deste evento num tempo record de um ano, e no quadro de fortes constrangimentos a que já se aludiu. Nesse sentido, e na sequência da nossa integração ativa na comissão organizadora da UEC da 12ª AG (EBU) ao longo das 7 reuniões anuais, coube-nos partilhar, sugerir e executar, todo o trabalho de organização logística enquanto anfitriões do evento, levando a que a maior parte dos resultados do trabalho desta área de atuação apenas impactasse no ano seguinte, transformando este ano de trabalho num ano preparatório.

Este trabalho desenvolveu-se em várias frentes: desde a procura de angariação de financiamentos e patrocínios (incluindo o Alto Patrocínio de Sua Excelência o Presidente da República), à contratação de fornecedores (equipamento hoteleiro, audiovisuais, intérpretes, transportes, animadores musicais, acessibilidades, visitas culturais, seguros, etc.), procura de voluntários, entre outros. No quadro deste evento, empreendemos ainda um conjunto de ações tendo em vista a organização de uma Feira de Tiflotecnologia programada para ter lugar em paralelo com os trabalhos da Assembleia da UEC.

Ainda neste capítulo, merece destaque a dinâmica que continuamos a imprimir às parcerias no âmbito internacional:

- a) Cambridge School: divulgámos as 6 bolsas de estudo gratuitas para os cursos de verão desta escola, tendo sido todas atribuídas.

b) Convénio ACAPO-ONCE:

- Colaborámos na organização e prestámos apoio no processo de candidatura/seleção e formação de Associados para a venda de lotaria da ONCE em Madrid.
- Divulgámos as ofertas de bolsas de estudo para os cursos de inglês em Pontevedra para Associados dos 15 aos 17 anos e a bolsa de estudo na Escola Universitária de Fisioterapia de Madrid. Todavia, não registámos candidatos a nenhuma destas oportunidades de formação.

De seguida, procedemos ao detalhe do desempenho do objetivo programado no âmbito da atuação internacional.

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 aceitação da candidatura da ACAPO para acolher a 12.^a Assembleia da UEC teve lugar apenas no início de 2023 não podendo, por isso, ser antecipada em sede de Plano para 2023. Neste seguimento, tornou-se necessário redimensionar o planeamento da atuação a nível internacional, acrescentando esta e outras atividades não planeadas e descurando o cumprimento de outras atividades planeadas. Tal refletiu-se num menor índice de realização das atividades programadas

Ainda assim, foi possível empreender várias ações programadas e não programadas ao longo de 2023.

Realizámos a atuação em lobby sobre o Cartão Europeu de Deficiência, participando no Grupo de Trabalho da UEC e numa reunião online com outras IPSS e o eurodeputado João Albuquerque.

Apresentámos a candidatura da ACAPO a membro ordinário da Direção da UEC e representante da UEC no Comité Executivo da UMC.

Além da nossa participação ativa nas 7 reuniões da Comissão Organizadora da 12.^a AG da UEC, participámos nas 2 reuniões da Direção da UEC, reunião do Comité Executivo da UEC, da Comissão para a Ligação com a União Europeia e da Comissão Executiva da UMC.

No quadro da colaboração na produção de conteúdos da UEC:

- Propusemos, e conseguimos, a tradução para português do vídeo “A importância do Braille” (sobre a importância do Braille na vida quotidiana das pessoas cegas e com baixa visão). Trata-se de um vídeo produzido inicialmente apenas em inglês que foi divulgado pela UEC no dia Mundial do Braille. A proposta da ACAPO, não só foi acolhida pela UEC, como espoletou a tradução para um total de 7 idiomas. De notar que coube à ACAPO rever a tradução para português e selecionar a voz de locução em português.
 - Colaborámos na edição de janeiro da Newsletter da UEC com o artigo “ACAPO certifica os primeiros cartões inclusivos”, aludindo à iniciativa de criação de cartões em cujo processo de desenho e comunicação estão contempladas as possibilidades de utilização por pessoas com deficiência visual.
 - Participámos com Rodrigo Santos na 10ª edição do Podcast da EBU “Views of life” conduzido por um jornalista da ORF (Rádio Difusão Austríaca).

Embora, por ocasião do planeamento para 2023, houvesse a perspetiva de que o projeto LEGO® Braille Bricks tivesse o seu encerramento em 2023, o mesmo não se verificou, havendo lugar à continuidade de atividades. Assim, e a título ilustrativo, salientamos a realização de 4 jantares de angariação de financiamento para workshops presenciais, realizámos 2 reuniões com a embaixadora LEGO® Braille Bricks em Portugal para planeamento de formações presenciais, demos continuidade à distribuição de jogos LEGO® Braille Bricks, etc.

No que diz respeito à dimensão da cooperação para o desenvolvimento, e embora ela seja central no contexto do objetivo da ACAPO para esta área de atuação, designadamente no campo da cooperação e desenvolvimento com as organizações da CPLP, não nos foi possível executar 2 atividades programadas que consideramos importantes. Assim, estava prevista a realização de uma sessão de trabalho no âmbito do empoderamento organizacional da Associação dos Cegos da República Democrática de Timor Leste, no quadro da ACAPO como ONGD. Esta sessão foi cancelada, porque estava agendada no âmbito da deslocação à reunião da Comissão Executiva da UMC, à qual, por falta de financiamento, não pudemos

comparecer presencialmente, mas apenas online. Estava ainda programado o desenvolvimento de iniciativas de lobby no âmbito da sensibilização para a implementação de linhas específicas de financiamento para projetos de cooperação para o desenvolvimento com países da UCLP, no quadro da ACAPO como ONGD. Esta atividade viu-se comprometida na medida em que concentrámos todos os pedidos em financiamentos para a 12ª AG da EBU.

A tabela seguinte apresenta, de forma resumida, o estado de realização do Programa de Ação para este objetivo:

| 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 |
| Apresentar a candidatura da ACAPO à Direção da UEC | Concluída | Candidatura de Rodrigo Santos a membro ordinário da Direção da UEC e representante da UEC no Comité Executivo da UMC. |
| Realizar uma sessão de trabalho no âmbito do empoderamento organizacional da Associação dos Cegos da República Democrática de Timor Leste, no quadro da ACAPO como ONGD | Cancelada | Teria lugar no âmbito da deslocação para participação presencial na reunião da Comissão Executiva da UMC. Todavia, por questões financeiras, participámos online, inviabilizando a ação. |

| | | |
|---|------------------|---|
| <p>Desenvolver iniciativas de lobby no âmbito da sensibilização para a implementação de linhas específicas de financiamento para projetos de cooperação para o desenvolvimento com países da UCLP, no quadro da ACAPO como ONGD</p> | <p>Cancelada</p> | <p>Por razões relacionadas com a gestão de prioridades.</p> |
| <p>Realizar ações de lobby no âmbito da promoção da segurança para as pessoas com deficiência visual associada à circulação e permanência na via pública de veículos autónomos e novas formas de mobilidade, como</p> | <p>Cancelada</p> | <p>Por razões relacionadas com a gestão de prioridades e considerando os prazos de resposta curtos.</p> |

| | | |
|---|-----------|---|
| sejam as trotinetas e veículos a pedido | | |
| Atuar em lobby em articulação com a UEC sobre a adoção do Cartão Europeu da Deficiência | Concluída | Inscrito Rodrigo Santos no Grupo de Trabalho da UEC para partilha de boas práticas; reunião online com o Eurodeputado João Albuquerque e outras ONGPDs em que a ACAPO acrescentou posições já articuladas com a UEC |
| Atuar em lobby em articulação com a UEC sobre as Eleições Acessíveis | Suspensa | Por razões relacionadas com a gestão de prioridades e considerando os prazos de resposta curtos. |
| Desenvolver iniciativas de lobby em articulação com a UEC sobre os serviços de áudio-descrição como requisito para financiamento público de produtos audiovisuais | Suspensa | Por razões relacionadas com a gestão de prioridades e considerando os prazos de resposta curtos. |
| Selecionar e publicar os temas mais relevantes nos canais de | Concluída | |

| | | |
|---|-----------|--|
| comunicação da ACAPO no âmbito da atuação internacional | | |
| Criar uma newsletter trimestral em língua inglesa dirigida às plataformas/parcerias internacionais que integramos, divulgando atividades da ACAPO | Cancelada | Por razões relacionadas com a insuficiência de conteúdos adequados |
| Implementar as ações de encerramento do Projeto LEGO® Braille Bricks | Concluída | O encerramento do projeto foi adiado, dando espaço a novas atividades. |
| Preparar a realização em Lisboa da 12ª AG da UEC | Em curso | Não integrante do Plano para 2023. Deu origem a múltiplas atividades ao longo de 2023. |

Os resultados alcançados para os indicadores de aferição deste objetivo, refletem a atenção requerida pela organização da 12.ª Assembleia Geral da UEC, mas que foi uma aposta claramente assumida com natural consciência de todas as consequências que agora constatamos. De sublinhar, no entanto, que a Taxa de participação em reuniões/eventos das plataformas internacionais que integramos, não só superou a meta, como atingiu os 100% o que foi possível, essencialmente tendo em conta a possibilidade de optarmos pela participação online mitigando, desta forma, os constrangimentos que poderiam decorrer das dificuldades de financiamento para assegurar uma participação presencial. De entre as plataformas que

integramos, queremos aqui salientar o CIB (Conselho IberoAmericano do Braille), aproveitando para dar nota de um amplo conjunto de atividades desenvolvidas.

Na tabela abaixo apresentamos em detalhe os resultados alcançados:

| 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 participação em reuniões/eventos das plataformas internacionais que integramos | 75% | 100% |
| N.º de ações de cooperação para o desenvolvimento, enquanto ONGD | 2 | 0 |
| Taxa de participação nas ações de lobby programadas | 100% | 50% |
| Taxa de resposta aos pedidos de produção de conteúdos das plataformas internacionais que integramos | 50% | 23,08% |
| Taxa de envio da Newsletter trimestral em língua inglesa dirigida às plataformas internacionais que integramos, divulgando atividades da ACAPO | 100% | 0% |

De notar que, pelas razões sobejamente aludidas, a publicação de uma newsletter em língua inglesa ficou sem efeito.

[\[Voltar ao índice\]](#)

III. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Objetivo n.º 5: Assegurar a implementação de uma metodologia estruturada e uniformizada de Prescrição de Produtos de Apoio na ACAPO

A ACAPO é, desde há longos anos, entidade prescritora de produtos de apoio, quer no âmbito da formação profissional e apoio no acesso, manutenção e progressão no emprego, quer no âmbito da promoção da qualidade de vida e participação social, respetivamente, com o IEFP e com o ISS enquanto entidades financiadoras no quadro do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio.

No decorrer de 2023 foi criado o Núcleo de Acompanhamento à Prescrição de Produtos de Apoio – NAPPA - constituído por um grupo permanente e um grupo consultivo, dos quais fazem parte técnicos com conhecimentos na prescrição de PA na área da deficiência visual. Apresenta como competências preparar, difundir e atualizar informação às equipas sobre diferentes assuntos, no sentido de promover boas práticas de prescrição para cada financiador, apoiando as equipas prescritoras dos CAARPD e DAEFP no seu trabalho diário.

Apesar de uma das atividades ainda se encontrar em curso, o NAPPA permitiu a definição de orientações e procedimentos essenciais para o sucesso do trabalho das equipas, dando-se como atingido o objetivo proposto.

Em 2023 foram feitas 355 prescrições pelos CAARPD e 49 prescrições pelos Departamentos de Apoio ao Emprego e Formação Profissional da ACAPO, contabilizando-se um total de 404 prescrições de produtos de apoio. Do ano passado para este ano verificou-se um crescendo no número total de prescrições efetuadas, apurando-se mais 155 prescrições em 2023.

A tabela seguinte permite uma visão geral dos valores alcançados neste objetivo

Tabela 10: Atividades programadas para o **Objetivo n.º 5** (Assegurar a implementação de uma metodologia estruturada e uniformizada de Prescrição de Produtos de Apoio na ACAPO)

| Ação | Estado de realização | Observações |
|--|----------------------|-------------|
| Definir orientações para a constituição e funcionamento das equipas multidisciplinares de Prescrições de PA | Concluída | |
| Definir procedimentos e critérios de seleção e de prescrição de produtos de apoio. | Concluída | |
| Organizar um documento orientador de apoio às equipas multidisciplinares com as principais especificações dos PA | Em curso | |

Tabela 11: Metas definidas para o **Objetivo n.º 5** (Assegurar a implementação de uma metodologia estruturada e uniformizada de Prescrição de Produtos de Apoio na ACAPO)

| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
|--------------------------------|---------------|-----------------|
| Grau de implementação do NAPPA | Sim | Sim |

5. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social

A ACAPO detém, há cerca de 20/25 anos, acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, IP (ISS, IP) nas 10 Delegações dispersas pelo território continental sendo que a Delegação dos Açores apresenta um contrato de cooperação com a Secretaria Regional da Solidariedade Social da Região Autónoma dos Açores (que se aproxima do funcionamento dos CAARPD).

A resposta social desenvolvida nas diversas Delegações da ACAPO no âmbito dos acordos, designa-se Centros de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade (CAARPD) e é regulamentada pela Portaria n.º 60/2015 de 2 de março (à exceção dos Açores).

Os CAARPD visam o desenvolvimento de competências imprescindíveis para a reabilitação das pessoas com deficiência visual, com vista à sua autonomia e inclusão social. São constituídos por equipas multidisciplinares que prestam serviços especializados, preferencialmente nos contextos de vida dos utentes, na área da psicologia, serviço social, Braille, TIC, orientação e mobilidade, atividades da vida diária, terapia ocupacional ou 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. Disponibilizam, ainda, apoio aos familiares no sentido da sua capacitação e suporte.

O presente ano revelou-se um ano de crescimento para os serviços de reabilitação e ação social na medida em permitiu otimizar a resposta desenvolvida no âmbito do atendimento, acompanhamento e reabilitação social. Na base desta conquista esteve uma análise

comparativa e pormenorizada dos gastos comportados pelas equipas multidisciplinares no âmbito da prestação de serviços, tendo em consideração as comparticipações do ISS, IP. Este trabalho de foro essencialmente financeiro, associado aos recursos humanos e à logística das equipas, alavancou a definição de uma proposta de revisão da resposta social CAARPD que foi apresentada ao ISS, IP. A renegociação em causa resultou na definição de uma resposta típica mais responsiva face às despesas da organização nos vários domínios de atuação das suas equipas e, por excelência, mais estável financeiramente, tendo culminado com as candidaturas efetuadas, em outubro, à Demonstração de Interesse do PROCLOOP (Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais). Esta submissão de candidaturas materializou-se, no final do ano, na conversão de 3 acordos típicos: Braga, Leiria e Lisboa. Importa referir que a Delegação de Aveiro, há vários a aguardar por este momento, também viu concretizada a sua candidatura ao PROCLOOP. Portanto, apesar das delegações de Coimbra, Algarve, Viseu, Castelo Branco, Viana do Castelo, Porto, Vila Real e Aveiro não terem sido convertidas em resposta típica até dezembro de 2023, partilham exatamente dos mesmos pressupostos de Braga, Leiria e Lisboa no concerne ao desenvolvimento da resposta social e ao previsto na demonstração de interesses pelo que, estamos cientes de que a sua reconversão para CAARPD, resposta típica, acontecerá no início de 2024.

O CAARPD dos Açores, na sequência das atribuições do Instituto da Segurança Social dos Açores (ISSA), procedeu a uma revisão do acordo de cooperação em vigência que se mostrou favorável à organização de dimensões que não estavam contempladas e à integração de um técnico superior na área da Terapia Ocupacional na equipa. Este ano trouxe ainda a aprovação da constituição da valência de Transporte Adaptado à Pessoa com Deficiência tendo sido entregue, pela Direção Regional da Solidariedade Social, a carrinha de 9 lugares financiada através de uma candidatura submetida em 2021.

O Núcleo da Madeira, cada vez mais próximo dos seus parceiros, consciente das carências sentidas pelas pessoas com deficiência visual na Região Autónoma e, por sua vez, mais seguro quanto à imprescindibilidade da organização para a ilha, voltou ao contacto com o Instituto de Segurança Social da Madeira fazendo valer a necessidade da implementação de uma resposta social na área da reabilitação, aguardando-se que 2024 seja um ano promissor a este nível.

Objetivo n.º 6: Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos utentes do CAARPD

A análise do objetivo em causa permite-nos identificar que, por parte da ACAPO, e numa perspetiva macro, existe um acompanhamento técnico e de proximidade com as equipas. Reconhece-se ainda o esforço que cada uma faz, no seu território, no trabalho diário com os utentes na garantia da sua satisfação com o serviço. É esta articulação que permite conhecer insuficiências, dar resposta a anseios/necessidades, promover o sentido de união e de compromisso com a organização e, acima de tudo, o alcance com sucesso de um objetivo comum a todas as **equipas**: garantir a satisfação e resposta às necessidades dos utentes. Os valores obtidos permitem-nos reconhecer resultados extremamente positivos da prestação das equipas no que diz respeito à satisfação global dos utentes alcançado pelos CAARPD (87,79%) e com o serviço prestado pelos CAARPD (87,91%). Tratam-se de valores que se encontram 3 a 8 pontos percentuais acima das metas estabelecidas, pelo que não podemos deixar de sublinhar o forte grau de satisfação dos utentes com o serviço prestado, 8 pontos percentuais acima da meta. O mesmo acontece com o grau médio de cumprimento dos PI e grau médio dos PI com pelo menos 75% dos objetivos atingidos, respetivamente, com 10 e 7 pontos percentuais acima das metas. À semelhança do ano anterior, o número de reclamações consideradas procedentes é zero. Ressalva-se ainda que os valores em causa são superiores aos atingidos em 2022, portanto, o grau médio de satisfação dos utentes cresceu 8% face a 2022 e o grau médio de satisfação com o serviço prestado, 10%, face a 2022.

Por outro lado, apesar de não se ter alcançado a meta para o indicador relacionado com o grau médio de utentes acompanhados no contexto de vida, o valor atingido: 42,81% (abaixo dos 50%), é um indicador que não apresenta um histórico, variando de acordo com as necessidades e interesses dos utentes. No computo geral, o grau de concretização deste objetivo - 83% - mostra um resultado de excelência, dos CAARPD, no que diz respeito à garantia e satisfação da resposta às necessidades dos seus utentes.

Apresentamos, de seguida, a tabela n.º 12 que contempla as ações que contribuíram para a concretização deste objetivo, bem como o estado de realização e eventuais observações.

| Tabela 12: Atividades programadas para o Objetivo n.º 6 (Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Utentes do CAARPD) | | |
|---|----------------------|--|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Diagnosticar necessidades técnicas dos profissionais por área de intervenção dos CAARPD | Concluída | O apuramento das necessidades técnicas resultou de reuniões desta Coordenação e Direção de Pelouro com todas as equipas multidisciplinares dos CAARPD. |
| Implementar grupos de trabalho por cada área de intervenção dos CAARPD | Concluída | Foram criados grupos de intervenção nas seguintes áreas: psicologia, serviço social, reabilitação e acesso à informação. |
| Promover, em conjunto com organizações da área da deficiência, formação | Concluída | Projeto “Ajuda-me a Guiar-te”, financiado pelo INR, teve como objetivo geral formar técnicos de Orientação e Mobilidade para a |

| | | |
|---|-----------|---|
| especializada dirigida aos profissionais dos CAARPD | | intervenção com utilizadores de cão-guia. Foi estruturada a formação com a ANIP que irá decorrer em março de 2024 sobre “A criança com deficiência visual, 0-6 anos – avaliação e intervenção” |
| Promover formação interna na área das TIC aos técnicos dos CAARPD | Concluída | Formação em utilização do iOS com VoiceOver (15h) |

A tabela n.º 13, abaixo, apresenta os indicadores, metas e valores alcançados para o objetivo: Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Utentes do CAARPD

| Tabela 13: Metas definidas para o Objetivo n.º 6 (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 | 85% | 87,79% |
| Grau médio de satisfação dos utentes com o serviço prestado, alcançado pelos CAARPD | 80% | 87,91% |
| Nº de reclamações dos utentes procedentes | Inferior ou igual a 3 | 0 |
| Grau médio de cumprimento dos Planos Individuais alcançado pelos CAARPD | 80% | 89,18% |

| | | |
|--|-----|--------|
| Grau médio de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos alcançado pelos CAARPD | 70% | 75,54% |
| Grau médio de Utentes de prestação de serviços no contexto de vida alcançado pelos CAARPD | 50% | 42,81% |

Objetivo n.º 7: Assegurar a prestação de serviços aos utentes do CAARPD

Para além de exigir a capacitação dos nossos utentes para a sua autonomia, participação e plena inclusão nas diversas áreas de vida, a prestação de um serviço de qualidade também compreende um intenso trabalho de proximidade das equipas com a comunidade, favorecedor de respostas integradas e ajustadas às necessidades das pessoas com deficiência visual e suas famílias e potenciador de uma sociedade mais inclusiva.

Na base desta prestação de serviços subsiste um trabalho de elevada especialidade, capaz de responder à singularidade dos utentes e que necessariamente se corporiza em respostas tecnicamente diversificadas e holísticas. Portanto, sendo a realidade deste serviço da ACAPO o reflexo da intervenção de 11 delegações, exige-se um suporte constante às equipas, pela Coordenação da Reabilitação e Ação Social, com o propósito de identificar e resolver problemas/necessidades de forma a garantir a estabilidade de todos os elementos e tornar possível a missão da ACAPO, essencialmente de forma concertada tendo em consideração o âmbito nacional desta organização. Para este alinhamento concorre a cabal uniformização de práticas e de instrumentos e, ainda, a imprescindível partilha de saberes e de experiências entre equipas. Só desta forma se poderá almejar o domínio dos melhores desempenhos, a resiliência e a adaptação das equipas às mudanças das circunstâncias que inevitavelmente tendem a acontecer em contextos de intervenção comunitária.

Este ano verifica-se que as ações (presentes na tabela 14) definidas para a concretização do objetivo “Assegurar a prestação de serviços aos utentes do CAARPD” contribuíram para a concretização da meta planeada. Portanto, esta meta não só foi atingida como superada, ou seja, o valor alcançado quanto ao indicador “taxa média de novos utentes no ano” nomeadamente, 27%, mostra uma diferença de 9 pontos percentuais acima da meta definida (18%). Soma-se ainda a esta conquista o facto de 2022 para 2023 a taxa média de novos utentes ter crescido 4 pontos percentuais.

Todavia, apesar da taxa de novos utentes ter vindo a progredir, considera-se relevante manter a visibilidade dos CAARPD e reforçar a projeção e a notoriedade dos seus serviços, junto da comunidade/sociedade civil, através dos vários canais de comunicação da ACAPO, no decorrer de 2024.

Seguidamente, na tabela n.º 14 apresentamos as ações que contribuíram para a concretização do objetivo apresentado, o seu estado de realização e eventuais observações.

| Tabela 14: Atividades programadas para o Objetivo n.º 7 (Assegurar a prestação de serviços aos Utentes do CAARPD) | | |
|--|----------------------|------------------------------------|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Realizar reuniões de acompanhamento técnico junto das equipas e/ou Direção Técnica no âmbito da monitorização da | Concluída | Reuniões com periodicidade mensal. |

| | | |
|--|------------|---|
| prestação dos serviços. | | |
| Realizar, pelo menos, uma sessão de partilha de boas práticas internas, entre CAARPD, ao nível da prestação de serviços. | Concluída | Iniciativa que compreendeu a reunião de todos os CAARPD num momento de partilha de projetos inovadores e de boas práticas. Incluiu ainda a apresentação, por cada CAARPD, de dificuldades, necessidades e pontos fortes versus pontos fracos bem como do que se espera atingir/superar em 2024. |
| Realizar, pelo menos, uma sessão de partilha de iniciativas desenvolvidas em conjunto com entidades parceiras. | Concluída | Momento que compreendeu a reunião de todos os CAARPD na partilha de parcerias de destaque. |
| Criar, pelo menos, um conteúdo por área de intervenção dos CAARPD para divulgar os | caEm curso | Esta atividade ainda não se encontra concluída não obstante encontram-se definidos vários conteúdos de divulgação. |

| | | |
|--|-----------|--|
| serviços prestados nos canais de comunicação da ACAPO | | |
| Dar continuidade à revisão dos instrumentos dos CAARPD | Concluída | Foram revistos documentos de suporte dos CAARPD e dois 2 importantes instrumentos de intervenção, designadamente, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de serviços. |

A tabela que se segue, n.º 15, apresenta o indicador, meta e valor alcançados para o objetivo: Assegurar a prestação de serviços aos Utentes do CAARPD

| Tabela 15: Metas definidas para o Objetivo n.º 7 (Assegurar a prestação de serviços aos Utentes do CAARPD) | | |
|---|---------------|-----------------|
| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
| Taxa média de novos utentes no ano | 18% | 27% |

Este ano foram atendidas 1205 pessoas com deficiência visual, valor que tem vindo a crescer nos últimos anos, observando-se um acréscimo de 49 pessoas face a 2022. Deste grupo, 28% das pessoas atendidas correspondem a novos utentes (n=337) e 72% a utentes continuados (n=868), sendo que 57% são associados (n=681) e 43% não associados (n=524). Em termos de deficiência, 48% da população atendida apresenta baixa visão (n=576), sendo que a cegueira representa um valor semelhante, isto é, 47% da população (n=562), restando 5% de pessoas com deficiência visual que apresentam outras deficiências caracterizados como multideficiência (n=67).

As pessoas que mais procuram os serviços dos CAARPD encontram-se distribuídas pelas seguintes faixas etárias: mais de 66 anos, que corresponde a 24% da população atendida; entre os 56 e os 65 anos, que corresponde a 22% da população atendida; entre os 46 e os 55 anos, que também corresponde a 22% da população atendida. Por outro lado, os CAARPD atendem menos pessoas nas seguintes faixas etárias: menos de 6 anos, que corresponde a 1% da população atendida; entre 7 e 15 anos, que corresponde a 4% da população atendida; entre 16 e 23 anos, que corresponde a 6% da população atendida; entre 24 e 35 anos, que corresponde a 10% da população atendida; entre 36 e 45 anos, que corresponde a 11% da população atendida. Em suma, as pessoas que apresentam mais de 46 anos representam 68% da população atendida, tendência que se tem mantido nos últimos anos.

Os apoios mais requeridos pelos utentes são, por ordem decrescente, os seguintes: apoio social (669, correspondendo a 28%); avaliação para prescrição de produtos de apoio (387, correspondendo a 16%); apoio psicológico (350, correspondendo a 15%); orientação e mobilidade (315, correspondendo a 13%); terapia ocupacional (241, correspondendo a 10%); Tecnologias de Informação e Comunicação (201, correspondendo a 8%); Atividades da Vida Diária (69 correspondendo a 3%), intervenções em grupo (64, correspondendo a 3%); ensino do Braille (46, correspondendo a 2%), e por fim Reabilitação Psicomotora (22, correspondendo a 1%). Ainda que com pequenas diferenças nos valores, esta listagem de apoios mantém a sintonia com os resultados que se têm verificado nos últimos anos nos CAARPD.

Relativamente ao contexto/meio de intervenção onde os utentes são atendidos, 67% das pessoas são acompanhadas nas Delegações, sendo que os apoios que concorrem para este resultado são o serviço social, a psicologia, a avaliação para a prescrição de produtos de apoio, a terapia ocupacional e as TIC. As restantes pessoas (33%) são atendidas em diferentes contextos de vida: escolar, profissional, digital ou em mais do que um contexto sendo que, a este nível, destaca-se essencialmente o apoio em orientação e mobilidade. À semelhança dos

anos anteriores, verifica-se que as equipas adaptaram o seu trabalho aos contextos de vida e da comunidade onde os utentes estão inseridos.

Foram atendidos ao longo deste ano em cada CAARPD, em média, 29 familiares, verificando-se que o apoio social e a psicologia foram as áreas mais trabalhadas, seguidas da orientação e mobilidade, terapia ocupacional e avaliação para a prescrição de produtos de apoio.

Por fim, no que diz respeito ao desenvolvimento de ações de sensibilização/ formação dirigidas à comunidade realizaram-se, no total, 79 ações de sensibilização e 16 ações de formação contemplando, em média, 38 participantes por ação. Estes eventos dirigiram-se a várias entidades da comunidade, como por exemplo, Câmaras Municipais, Centros desportivos, Escolas 1º, 2º e 3º ciclo, Escolas Secundárias e Profissionais, Institutos Politécnicos e Universidades, Teatros, entre outros. Estas ações incidiram em temáticas diversas, como por exemplo, Braille, desafios e dificuldades da pessoa cega na nossa sociedade, Bengala Branca Goalball, Orientação e Mobilidade, Cães-Guia, o paciente com deficiência visual, atendimento e acompanhamento à pessoa com deficiência visual, indicadores de Direitos Humanos 2022 - objetivos de desenvolvimento sustentável, etc. No que concerne aos workshops e eventos especificamente dirigidos às pessoas com deficiência visual e familiares, como por exemplo, tertúlias sobre temas diversas, eventos desportivos, convívios, visitas guiadas, visitas a museus/monumentos, atividades desportivas, caminhadas, apoio ao IRS, registaram-se um total de 57 eventos, para além de outros com carácter bimensal e/ou semanal.

[\[Voltar ao índice\]](#)

6. Apoio à Vida Independente

O ano de 2023, como era expectável, tornou-se diferenciador na implementação do Modelo de Apoio à Vida Independente em Portugal, o que não poderia deixar de impactar o funcionamento dos três CAVI da ACAPO abrangidos por este projeto piloto. No mês de junho,

com a conclusão do período de financiamento dos projetos piloto pelo Portugal 2020, celebramos protocolos transitórios com o Instituto de Segurança Social, I.P. garantindo a continuidade de funcionamento dos projetos piloto do CAVI Norte e CAVI Centro até ao final do ano. O mesmo veio a suceder com o CAVI Lisboa, que até outubro foi financiado pelo Programa Operacional Regional de Lisboa (PORLisboa), tendo posteriormente sido objeto de protocolo até março de 2024 com o ISS, I. P.. Apesar de positivo pela sua continuidade, o financiamento foi realizado nos exatos termos e estritas condições em que os CAVI funcionavam na altura da manifestação de interesse dirigida ao Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., e tendo também por base as despesas apresentadas à Autoridade de Gestão, para o ano de 2022. Este financiamento trouxe limitações na prática diária sendo que não foi permitido aumentar horas de assistência pessoal, realização de apoios pontuais e substituições de férias dos AP' face aos ajustes orçamentais solicitados. O CAVI Centro viu ainda o número de vagas reduzidas para 58 beneficiários ao contrário dos restantes CAVI que continuaram com uma capacidade de resposta a 60 beneficiários.

A 7 de dezembro houve novamente um marco importante através da publicação da Portaria n.º 415/2023 que integra o MAVI no sistema português de proteção social, estabelecendo as condições de criação, organização e funcionamento a que deve obedecer a resposta social de assistência pessoal de apoio à pessoa com deficiência ou incapacidade. A referida Portaria contemplou de resto algumas das preocupações da ACPAO, ainda que não todas, mas é ainda prematuro antecipar qual o impacto concreto desta alteração normativa, visto que faltarão celebrar os protocolos de cooperação para o financiamento dos CAVI.

Internamente, e à semelhança de anos anteriores, em prol da melhoria continua no desenvolvimento da instituição, em Maio de 2023 existiu um processo de reestruturação de coordenações nos CAVI, que assentou na separação das coordenações ao nível técnico e da gestão relativa à gestão e execução financeira dos projetos, passando assim a existir uma coordenação mais concretamente focada no CAVI, abstraindo do modo de financiamento do projeto, ao mesmo tempo que se concentrou as questões financeiras deste, como de outros projetos, numa outra coordenação.

Objetivo n.º 8: Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos utentes do CAVI

A satisfação e a resposta às necessidades dos beneficiários são os alicerces base para o trabalho diário das equipas técnicas e assistentes pessoais e para as quais foram estabelecidas as atividades representadas na tabela seguinte:

| Tabela 16: Atividades programadas para o Objetivo n.º 8 (Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Beneficiários do CAVI) | | |
|---|----------------------|---|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Promover ações de formação e /ou coaching no âmbito do desenvolvimento profissional das equipas ao nível da liderança, inteligência emocional e comunicação assertiva | Concluída | Participação de elementos das equipas técnicas em formação de “Gestão de Conflitos” e “Liderança e motivação de equipas” |
| Implementar práticas de articulação interna entre serviços da ACAPO no âmbito da promoção da formação aos assistentes pessoais e elementos das equipas técnicas | Concluída | Articulação com alguns colaboradores da instituição de diferentes serviços com formação específica em Técnicas de Guia de forma a suprirem as necessidades identificadas quer pelas equipas |

| | | |
|---|-----------|--|
| | | técnicas quer pelos assistentes pessoais nesta área. |
| Aumentar o número de horas por semana disponibilizadas aos destinatários de assistência pessoal | Cancelada | A atividade depende da vontade/necessidade do beneficiário não sendo imputável ao serviço. |

De forma a aferir a concretização do objetivo foram estabelecidos 6 indicadores apresentados de seguida:

| Tabela 17: Metas definidas para o Objetivo n.º 8 (Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Beneficiários do CAVI) | | |
|--|---------------|-----------------|
| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
| Grau médio de satisfação global dos Beneficiários alcançado pelos CAVI | 80% | 76,50% |
| Grau médio de satisfação dos Beneficiários com o serviço prestado, alcançado pelos CAVI | 85% | 75,31% |
| N.º de reclamações dos Beneficiários do CAVI procedentes | 1 | 1 |
| Grau médio de cumprimento dos Planos Individuais alcançado pelos CAVI | 70% | 84,98% |
| Grau médio de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos alcançado pelos CAVI | 79% | 66,94% |

| | | |
|--|-----|--------|
| Grau médio alcançado pelos CAVI quanto à taxa de apoios pontuais | 95% | 90,72% |
|--|-----|--------|

Iniciando a análise dos indicadores relativos à satisfação dos beneficiários com o CAVI e com o serviço prestado, é possível aferir através do questionário de satisfação aos utentes aplicado no final do primeiro semestre, cuja taxa de resposta foi de 64,77%, que a satisfação ronda os valores do ano transato. Uma análise mais cuidada às respostas abertas ao questionário é notória que a opinião demonstrada se fundamenta muitas vezes no funcionamento geral da instituição, e não se centra no serviço propriamente dito, aspeto que não pode deixar de merecer uma reflexão mais aprofundada.

Quanto ao número de reclamações, o indicador foi concretizado uma vez que igualou a meta traçada.

No que concerne aos Planos Individuais, a taxa de cumprimento ultrapassou a meta proposta o que revela um grande esforço por parte da equipa e do investimento dos beneficiários, porém o grau médio dos PI's com pelo menos 75% dos objetivos atingidos alcançado pelos CAVI ficou cerca de 10 pontos percentuais abaixo da meta estabelecida. Este fator revela que os objetivos traçados são na grande maioria objetivos de continuidade pelo que constantemente são avaliados como parcialmente atingidos.

No indicador "Grau médio alcançado pelos CAVI quanto à taxa de apoios pontuais" apenas é possível aferir resultados para o CAVI Norte e Centro para o primeiro semestre e até setembro para o CAVI Lisboa. Apesar do esforço das equipas técnicas e dos Assistentes Pessoais para suprir as necessidades dos beneficiários, muitas vezes a incompatibilidade de horários, a falta de Assistentes Pessoais disponíveis, o esforço burocrático associado à formalização de Planos Individuais de Assistência Pessoal bem como a rigidez do modelo de financiamento, não permitem a satisfação das solicitações apresentadas e a realização de apoios pontuais.

Analisando os resultados alcançados face às metas propostas, denota-se que o grau de concretização ficou aquém do estabelecido, todavia os resultados revelam claramente uma boa satisfação para com o serviço e uma resposta efetiva às necessidades dos beneficiários.

Objetivo n.º 9: Assegurar a prestação de serviços aos utentes do CAVI

A prestação da assistência pessoal aos beneficiários revela-se como a essência do serviço pelo que importa reconhecer em que medida é assegurada. Apesar de todos os esforços, nem sempre as necessidades têm uma resposta efetiva ou possível, no entanto, é fundamental conhecê-las e potenciar as sinergias internas e com a comunidade envolvente no sentido de lhes poder dar a melhor resposta. Assim, foram estabelecidas as atividades representadas na tabela seguinte:

| Tabela 18: Atividades programadas para o Objetivo n.º 9 (Assegurar a prestação de serviços aos Beneficiários do CAVI) | | |
|---|----------------------|---|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Realizar reuniões mensais com as diretoras técnicas para monitorização do serviço e organização de metodologias de desenvolvimento das atividades | Concluída | Realizadas mensalmente essencialmente no segundo semestre tanto com Direções Técnicas ou com as equipas técnicas |
| Promover e divulgar, pelo menos uma atividade do CAVI, por mês, junto dos meios de comunicação da ACAPO e da newsletter do INR, I.P. | Concluída | Elaboração mensal de notícias para os meios de comunicação da instituição bem como para a newsletter do INR. Este organismo solicitou ainda a participação na sua newsletter com pedido |

| | | |
|--|-----------|---|
| | | de testemunhos das partes interessadas na assistência pessoal tendo sido respondido. |
| Realizar um vídeo de divulgação do CAVI | Cancelada | O serviço sofreu vários momentos de instabilidade e de falta de informações dos organismos de tutela o que não permitiu uma divulgação do serviço de forma consistente. |
| Criar um grupo de trabalho para o desenvolvimento de conteúdos de divulgação do serviço em diferentes formatos. | Concluída | Foi criado um grupo de trabalho constituído por um elemento cada equipa técnica dos CAVI e a Coordenação Técnica de forma a serem trabalhados conteúdos dos serviços. |
| Promover a organização de pelo menos 3 ações de sensibilização para divulgação do serviço CAVI, nomeadamente nas áreas da cultura, educação, desporto e saúde. | Em curso | A atividade foi iniciada através da realização de uma reunião com membros do Instituto Politécnico de Leiria. Esta atividade ficou agendada para o |

| | | |
|---|-----------|--|
| | | primeiro semestre de 2024. |
| Dar continuidade à revisão de documentos e instrumentos para a organização do serviço | Concluída | Foram revistos e uniformizados vários documentos utilizados pelas equipas técnicas sendo que esta atividade apesar de concluída, está intrínseca à melhoria continua dos serviços. |

De forma a aferir a concretização do objetivo foram estabelecidos 2 indicadores apresentados de seguida:

| Tabela 19: Metas definidas para o Objetivo n.º 9 (Assegurar a prestação de serviços aos Beneficiários do CAVI) | | |
|---|---------------|-----------------|
| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
| Grau médio de execução dos CAVI quanto aos Planos Individuais de Assistência Pessoal (PIAP) ativos | 98% | 98,89% |
| Grau médio de aproveitamento, pelos CAVI, da bolsa de horas disponíveis | 60% | 86,86% |

Analisando o grau de concretização do objetivo tendo em conta os valores alcançados para as metas propostas, os resultados são bastante satisfatórios. O indicador “Grau médio de execução dos CAVI quanto aos Planos Individuais de Assistência Pessoal (PIAP) ativos” superou a meta proposta o que indica que a lotação dos CAVI esteve na maioria do ano completa o que reflete uma ótima execução em termos de projeto. Quanto ao indicador “Grau médio de aproveitamento, pelos CAVI, da bolsa de horas disponíveis” apresenta um resultado de 86,86% face a uma meta de 60% o que indica que as horas de assistência pessoal foram na sua maioria cumprida. Importa

refletir que em muitos casos o cumprimento das horas deve-se a fatores externos às equipas técnicas nomeadamente por PIAP's suspensos por falta de assistentes pessoais ou por decisão da pessoa beneficiária do serviço.

[\[Voltar ao índice\]](#)

7. Apoio ao Emprego e Formação Profissional

Com o objetivo de concretizar a missão e a visão da ACAPO, temos vindo a proporcionar respostas no domínio da formação profissional e apoio ao emprego. Disponibilizamos ofertas formativas diversificadas, nas modalidades inicial e contínua. Somos reconhecidos pelo IEFP como Centro de Recursos Especializado, e desenvolvemos neste âmbito avaliações de candidatos, apoio á colocação e pós-colocação no âmbito do emprego, bem como a prescrição de produtos de apoio.

No ano de 2023 houve uma reorganização do Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional, suprimindo a formação profissional no Polo de Coimbra, uma mudança de coordenação nacional e a integração de dois elementos novos, uma formadora em Lisboa e outra no Porto.

Foram incrementadas reuniões entre a coordenação nacional e as equipas, bem como reuniões setoriais de departamento, nas áreas comportamental e de apoio ao emprego. Foi feita uma aposta na comunicação, uniformização de procedimentos nos diferentes polos e definição de estratégias para melhorar a satisfação e resposta efetiva às necessidades de quem nos procura.

Objetivo n.º 10: Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos utentes do DAEFP. As atividades realizadas pelo DAEFP têm como principal propósito o empoderamento de utentes/ formandos, através da disponibilização de técnicas e ferramentas que lhes permitam melhorar o seu perfil de empregabilidade, alargar o leque de oportunidades e ultrapassar as

barreiras existentes que comprometem a sua plena e efetiva participação no mercado de trabalho.

Destaca-se como referência para o cumprimento do objetivo a análise dos resultados de avaliação de satisfação global dos beneficiários do serviço, realizada no primeiro semestre de 2023, e que nos permitiu alcançar a meta estabelecida, de 70%. Uma análise aprofundada, mais direcionada para os serviços, permite-nos aferir que são necessárias alterações ao nível das respostas, nomeadamente na estrutura da oferta formativa, apoio ao emprego e também ao nível das condições físicas, que, no caso concreto do polo de Lisboa, apresentam características que não vão de encontro às exigências mínimas de um espaço desta natureza.

Tabela 20: Atividades programadas para o **Objetivo n.º 10** (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. | Em curso | Esta é uma atividade que se repete de forma contínua, nas diversas ações que vamos desenvolvendo. |
| Ações de sensibilização para esclarecimento do processo de Reclamações, Sugestões, Agradecimentos e Elogios | Suspensa | Não houve disponibilidade de tempo para a realização desta atividade, em função da necessidade de atender a outras prioritárias. |

Tabela 21: Metas definidas para o Objetivo n.º 10 (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% | 70,90% |
| Grau médio de satisfação dos utentes com o serviço prestado alcançado pelos polos do DAEFP | 70% | 62,50% |
| N.º de reclamações dos Utentes do DAEFP procedentes | 3 | 2 |
| Grau médio de cumprimento dos Planos Individuais alcançado pelos polos do DAEFP | 80% | 42,97% |
| Grau médio de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos alcançado pelos polos do DAEFP | Não programado | 65,72% |
| Grau médio de resposta aos pedidos de Apoio à procura de emprego alcançado pelos polos do DAEFP | Não programado | 111,67% |
| Grau médio de integrações no seguimento do Apoio à Integração prestado, alcançado pelos polos do DAEFP | 15% | 17,87% |
| Grau médio de sucesso do Acompanhamento a pessoas empregadas face ao objetivo definido alcançado pelos polos do DAEFP | 65% | 100% |

Três dos indicadores deste objetivo superaram as metas definidas, todos relacionados com a área do emprego; destacamos, no entanto, que é desejável melhorar o grau médio de

integrações, que apesar de estar acima da meta estabelecida, continua a ser inferior ao desejável, de apenas 17,87%.

Não atingimos a meta no indicador “Grau médio de cumprimento dos Planos Individuais alcançado pelos polos do DAEFP”, fruto das dinâmicas do departamento e também das mudanças em termos de recursos humanos. A metodologia dos planos individuais tem vindo a ser implementada, mas ainda não assumiu a consolidação desejada.

Objetivo n.º 11: 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 e regulamentares.

Os planos de formação do Porto e Lisboa abrangem vários anos civis, pelo que se prolongarão até 2024. As ações previstas para 2023 não foram todas realizadas por diferentes razões: falta de condições físicas (Porto), falta de formadores especializados (OM Lisboa) e falta de formandos para determinadas ações planeadas (Porto e Lisboa).

Começou a ser construído um questionário para levantamento de necessidades de utentes/ formandos/ associados, com o propósito de adequar as respostas do departamento de apoio ao emprego e formação profissional no futuro.

Tabela 22: Atividades programadas para o **Objetivo n.º 11** (Assegurar a prestação de serviços aos Utentes do DAEFP)

| Ação | Estado de realização | Observações |
|---|----------------------|-------------|
| Desenvolver projetos e executar os planos previstos de formação Profissional; | Em curso | |

| | | |
|--|-----------------|---|
| <p>Estabelecer parcerias, a médio e longo prazo, com entidades públicas e/ou privadas, para o desenvolvimento de formação prática;</p> | <p>Em curso</p> | <p>Esta é uma atividade recorrente, e que faz parte da dinâmica permanente do serviço.</p> |
| <p>Promover o desenvolvimento de novas competências específicas e pedagógicas no quadro de recursos humanos do DAEFP;</p> | <p>Em curso</p> | <p>Foi iniciada uma formação de Primeiros Socorros, que abrangeu colaboradores do polo do Porto. Iniciou no final de 2023 e prolongou-se para 2024.</p> |
| <p>Articular com os serviços de emprego para a dinamização de formação a pessoas, com deficiência visual, inscritas nos Serviços de Emprego.</p> | <p>Em curso</p> | <p>Esta é uma atividade recorrente, e que faz parte da dinâmica permanente do serviço.</p> |
| <p>Dinamizar ações de sensibilização sobre as atividades desenvolvidas pelo DAEFP;</p> | <p>Em curso</p> | <p>Esta é uma atividade recorrente, e que faz parte da dinâmica permanente do serviço.</p> |

| | | |
|---|-----------|--|
| Organizar ações de formação em horário pós-laboral. | Concluída | Polo do Porto |
| Divulgar as atividades do DAEFP, interna e externamente, através dos meios de comunicação da instituição. | Concluída | Esta articulação é feita de forma regular, sempre que desenvolvemos novas atividades. São divulgadas na newsletter ACAPO Actual, no site e na página de facebook da ACAPO. |
| Divulgar as atividades do DAEFP aos serviços da ACAPO, de forma a promover o encaminhamento de candidatos | Concluída | |

| Tabela 23: Metas definidas para o Objetivo n.º 11 (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 nº de ações | 50% | 71,79% |
| Grau médio de execução pelos polos do DAEFP, dos projetos quanto ao nº de formandos | 65% | 70,23% |

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.

Mantemos uma forte dependência de financiamento para o desenvolvimento das atividades do DAEFP e temos um quadro de pessoal limitado, o que condiciona a organização de respostas adequadas às necessidades das pessoas com deficiência visual.

Apesar de todas estas variáveis e constrangimentos, as metas para o objetivo foram cumpridas e até superadas.

A nível nacional, através do DAEFP apoiámos 105 formandos, distribuídos por ações de formação inicial e formação contínua.

No que respeita às atividades de Centro de Recursos, a ACAPO apoiou a nível nacional 239 pessoas, distribuídas da seguinte forma:

77 encaminhamentos para Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego

55 processos para Prescrição de Produtos de Apoio

11 pedidos para avaliação da capacidade de trabalho

65 encaminhamentos para apoio á colocação

31 pedidos de apoio pós-colocação

Localmente verificou-se a seguinte distribuição:

Porto apoiou 76 pessoas encaminhadas pelos Serviços de Emprego da região Norte,

29 encaminhamentos para Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego,

16 processos para Prescrição de Produtos de Apoio, 1 avaliação da capacidade de trabalho

22 encaminhamentos para apoio á colocação e 8 pedidos de apoio pós-colocação

Coimbra apoiou 54 pessoas encaminhadas pelos Serviços de Emprego da região Norte e Centro,

22 encaminhamentos para Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego,

8 processos para Prescrição de Produtos de Apoio, 4 pedidos para avaliação da capacidade de

trabalho, 7 encaminhamentos para apoio á colocação e 13 pedidos de apoio pós-colocação.

Lisboa apoiou 109 pessoas encaminhadas pelos Serviços de Emprego da região Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve, 26 encaminhamentos para Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego, 31 processos para Prescrição de Produtos de Apoio, 6 pedidos para avaliação da capacidade de trabalho, 36 encaminhamentos para apoio á colocação e 10 pedidos de apoio pós-colocação.

Do total dos apoios resultaram 16 integrações profissionais, 7 das quais com realização de contrato de trabalho, e as restantes 9 integrações em medidas de apoio ao emprego (Contratos de Emprego e Inserção, estágios ou outras medidas).

[\[Voltar ao índice\]](#)

8. Prestação de Serviços à Comunidade

Porque se tratam de áreas com finalidades e formas de organização claramente separáveis, subdividimos este capítulo, para mais fácil análise, em 2 subcapítulos: por um lado, as ações de sensibilização, consultoria e formação para a comunidade; por outro lado, a produção documental.

8.1. Sensibilização, Consultoria e Formação 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, assim como na prestação de serviços de consultoria.

Objetivo n.º 12: Assegurar a qualidade da prestação de serviços à comunidade

Muito embora ao nível dos serviços centrais persista o desenvolvimento de algumas atividades neste domínio, temos assistido a uma crescente consolidação do potencial de intervenção das Delegações a este respeito, com particular destaque para as ações de sensibilização.

Assim, em boa medida, as atividades que foram programadas para este objetivo tiveram como fio condutor a promoção da harmonização de abordagens / práticas a nível nacional. Todavia e, por contingências de serviço (estas mesmas ações acabaram por transitar para 2024).

Quanto à certificação de formadores na ACAPO nas áreas de Sensibilização à Educação Especial, Grafia Braille, Orientação e Mobilidade e Tecnologias Educativas para Pessoas com Deficiência Visual, registamos o facto de dois colaboradores terem sido certificados (um em Grafia Braille e outro em Sensibilização à Educação Especial), sendo que um terceiro aguarda ainda confirmação da entidade certificador.

A tabela abaixo sintetiza a situação das diversas atividades programadas neste âmbito.

| Tabela 24: Atividades programadas para o Objetivo n.º 12 (Assegurar a qualidade da prestação de serviços à comunidade) | | |
|--|----------------------|--|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Criar um grupo de trabalho com o propósito de fazer um diagnóstico ao nível da oferta formativa disponibilizada pela ACAPO e das solicitações endereçadas à instituição. | Suspensa. | Por contingências de serviço, foi adiada para 2024. |
| Criar grupos de trabalho para o desenvolvimento de referenciais de sensibilização em temas específicos. | Suspensa. | Por contingências de serviço, foi adiada para 2024. De momento, continua em vigor o Manual desenvolvido em 2010. |
| Desenvolver uma ação de comparação das práticas das Delegações no | Suspensa. | Depende da prévia elaboração dos referenciais suprarreferidos. |

| | | |
|--|------------------|--|
| <p>domínio das iniciativas da educação para a cidadania junto da comunidade, nomeadamente no que se refere às atitudes perante pessoas com deficiência visual, às técnicas de guia e à relação de ajuda no espaço público.</p> | | |
| <p>Promover uma ação de formação interna dirigida aos técnicos da ACAPO no âmbito da sua capacitação para a atuação ao nível das acessibilidades.</p> | <p>Suspensa.</p> | <p>Adiada por contingências de serviço, devendo ser implementada em 2024 após análise de necessidades dos colaboradores.</p> |
| <p>Certificar formadores na ACAPO nas áreas de Sensibilização á Educação Especial, Grafia Braille, Orientação e Mobilidade, Tecnologias Educativas para Pessoas com Deficiência Visual.</p> | <p>Em curso.</p> | <p>A aguardar resposta da entidade certificadora relativamente a 1 candidato.</p> |

Esta área de atuação carece sobretudo de um processo de estruturação que permita, não só estabilizar formas de proceder relativamente à tomada de decisão e avaliação de resultados, como implementar instrumentos de avaliação ajustados e uniformizados tendo em vista a comparação e a agregação de resultados.

Esta circunstância justifica que não sejam apresentados resultados quanto ao “Grau médio de satisfação dos formandos de cursos para a comunidade alcançado pelas Delegações”, não obstante 2 Delegações terem desenvolvido um total de 14 ações de formação. Justifica também que, das 10 Delegações que implementaram ações de sensibilização (num total de 102 ações), apenas 3 tivessem aferido resultados quanto ao “Grau médio de satisfação dos participantes em ações de sensibilização alcançado pelas Delegações”. Assim, o resultado obtido incide em apenas 32 ações – as realizadas por estas 3 Delegações. Ainda assim, é de sublinhar uma ampla superação da meta estabelecida.

Quanto ao “Grau médio de resposta das Delegações aos pedidos de consultoria/aconselhamento técnico”, é de sublinhar que foram reportados resultados por 10 Delegações. O resultado alcançado, sendo numericamente abaixo da meta, representa um desvio não significativo e justifica-se pela dificuldade observada em 2 Delegações em responder a um total acumulado de 14 solicitações.

A tabela seguinte sintetiza a situação quanto ao apuramento de resultados neste objetivo.

| Tabela 25: Metas definidas para o Objetivo n.º 12 (Assegurar a qualidade da prestação de serviços à comunidade) | | |
|--|-------------------|-----------------|
| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
| Taxa de resposta a pedidos de aconselhamento/consultoria técnica sob responsabilidade dos serviços centrais | 100% | 100% |
| Grau médio de resposta das Delegações aos pedidos de consultoria/aconselhamento técnico | 95% | 94,44% |
| Taxa de satisfação dos formandos de cursos para a comunidade desenvolvidos sob responsabilidade dos serviços centrais | Sem meta definida | N.A. |

| | | |
|--|-----|--------|
| Grau médio de satisfação dos formandos de cursos para a comunidade alcançado pelas Delegações | 75% | N.A. |
| Grau médio de satisfação dos participantes em ações de sensibilização alcançado pelas Delegações | 80% | 94,26% |

Os dados disponíveis, não obstante as fragilidades já apontadas, são encorajadores no que diz respeito à capacidade de resposta da ACAPO – incluindo das Delegações – a este nível. A superação das fragilidades acima indicadas ao nível de uma maior estruturação desta área de atuação é essencial, não só tendo em vista um maior robustecimento dos dados apurados, mas também no sentido de consolidar uma marca de maior uniformização a nível nacional.

[\[Voltar ao índice\]](#)

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).

Conforme decorre da análise ao objetivo definido nesta área de atuação, 2023 foi um ano que demonstrou algumas fragilidades na prossecução desta estratégia, suscitando a necessidade de uma reflexão a curto prazo a respeito deste setor, designadamente no que concerne ao posicionamento do CPD no mercado dos produtos e serviços de acessibilidade para pessoas com deficiência visual.

Objetivo n.º 13: Promover o potencial de resposta do CPD à comunidade

Um primeiro eixo de ação definido para este objetivo prendeu-se com a orientação para a consolidação do posicionamento do CPD no mercado. A este nível, considerámos que a

divulgação da oferta de serviços no âmbito da produção de sinalética e de placas com texto Braille deveria ser ponderada, tendo em conta que tal implica a mobilização de recursos não enquadrados nas prioridades mais imediatas no âmbito da gestão do CPD. Ao contrário, a divulgação dos serviços de produção de documentos em multiformato com Código QR de acesso a informação online é uma aposta com potencial de sucesso e que nos mobilizou em 2023 através do contacto com múltiplas entidades em 4 setores da economia onde já temos clientes, sendo que os resultados desta ação ficam aquém do expectável. Esta, é uma circunstância que, naturalmente, irá justificar em 2024 uma reapreciação da estratégia adotada. A criação de um arquivo de trabalhos realizados pelo CPD é de uma enorme mais valia, assegurando a médio prazo um repositório histórico que deverá merecer toda a nossa atenção. Trata-se de um trabalho que implica uma demorada sistematização da produção ao longo de décadas de existência que é essencial para a prevenção de perdas irreparáveis ao nível do património histórico do CPD.

A manutenção e modernização da infraestrutura tecnológica de suporte à operação do CPD corresponde a um terceiro eixo de atuação no âmbito deste objetivo. Assim, demos continuidade à revisão de “meia vida” às impressoras que o justifiquem. Quanto à aquisição de uma impressora Braille de alta tiragem no âmbito da estratégia de substituição do atual equipamento em fim de vida sem gerar ruturas na capacidade de produção, encontram-se em estudo possíveis soluções tendo em conta a relação custo-benefício. Também o estudo da aquisição de novo software de impressão Braille no âmbito da modernização da produção Braille se encontra em desenvolvimento, atenta a sua complexidade.

Por último, estabelecemos como quarto eixo de atuação no âmbito deste objetivo e da estratégia para o CPD, a capacitação de recursos humanos no âmbito da produção Braille. Neste quadro, foi assegurada a capacitação dos Colaboradores afetos à Direção Nacional ao nível da impressão Braille no âmbito da estratégia de otimização dos recursos materiais e humanos do CPD. A ação de formação para quadros especializados na impressão e revisão de Braille ficou sem efeito, sendo que a concretização desta ação deverá basear-se em recursos externos, encontrando-se em estudo a melhor solução.

A tabela abaixo sintetiza o estado de realização das diversas ações programadas para este objetivo:

| Tabela 26: Atividades programadas para o Objetivo n.º 13 (Promover o potencial de resposta do CPD à comunidade) | | |
|---|----------------------|--|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Divulgar os serviços de produção de documentos em multiformato com Código QR de acesso a informação online. | Realizada. | Face aos resultados observados, esta ação deverá ser reequacionada. |
| Criar um arquivo de trabalhos realizados pelo CPD | Em curso | Dada a sua complexidade, esta ação deverá ter continuidade em 2024. |
| Proceder à aquisição de uma impressora Braille de alta tiragem no âmbito da estratégia de substituição do atual equipamento em fim de vida sem gerar ruturas na | Em curso | O desenvolvimento desta ação encontra-se em fase de prospeção de soluções. |

| | | |
|---|-----------|---|
| capacidade de produção | | |
| Estudar a aquisição de novo software de impressão Braille no âmbito da modernização da produção Braille | Em curso | Encontram-se ainda em análise soluções alternativas |
| Proceder à revisão de “meia vida” às impressoras que o justifiquem | Realizada | |
| Promover uma ação de formação para quadros especializados na impressão e revisão de Braille | Suspensa | Em fase de análise de soluções com base em recursos externos. |
| Divulgar a oferta de serviços no âmbito da produção de | Cancelada | Opção relacionada com a gestão de prioridades do CPD. |

| | | |
|--|-----------|--|
| sinalética e de placas com texto Braille | | |
| Promover uma ação de formação sobre impressão Braille aos Colaboradores afetos à Direção Nacional no âmbito da estratégia de otimização dos recursos materiais e humanos do CPD. | Realizada | |

É de notar que se registou em 2023 a rescisão de contrato de um dos Revisores Braille ao serviço do CPD.

Conforme a tabela abaixo explicita, a meta estabelecida para este objetivo não foi cumprida:

| Tabela 27: Metas definidas para o Objetivo n.º 13 (Promover o potencial de resposta do CPD à comunidade) | | |
|---|---------------|-----------------|
| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
| Resultados operacionais do CPD | 11 762,00 | -30 183,75 |

Este resultado (-30 183,75€) contraria claramente a expectativa que havíamos formulado e que nos tinha levado a perspetivar um resultado operacional positivo. Representa, além disso, um ligeiro agravamento face a 2022 (de, sensivelmente, -26 mil euro).

Cabe notar que a nossa expectativa de crescimento foi alicerçada na evolução positiva da receita registada de 2021 para 2022, em que assistimos a uma duplicação da mesma (13.800 euros em 2022 contra os 6900 euros em 2021). Todavia e, contrariando os esforços tendo em

vista a angariação de novos clientes a que acima fizemos referência, a receita do CPD diminuiu significativamente face a 2022, situando-se nos 7800 euros em 2023, ou seja, muito próximo da receita registada em 2021.

Retomando, assim, o que acima referimos, o CPD carece de uma atenta reformulação da estratégia que vem sendo implementada, designadamente tendo em vista a exploração de um mercado no domínio das acessibilidades cada vez mais sensível a um reconhecimento social e político como importante.

[\[Voltar ao índice\]](#)

IV. ORGANIZAÇÃO INTERNA

9. Dinâmica Associativa

É sobretudo às estruturas de base local da ACAPO, designadamente às Delegações e aos Núcleos, que cabe assegurar um contacto de maior proximidade com os associados, bem como implementar ações concretas que promovam, por um lado, a fidelização dos associados e, por outro, a captação de novos associados.

Neste domínio, o papel da Direção Nacional é, sobretudo, o de promover um conjunto de ações de caris mais estratégico, sem prejuízo de, pontualmente, promover ações específicas dirigidas à generalidade dos Associados, mas que carecem sempre de aplicação por cada estrutura de base local na ACAPO. Entendemos aqui como ações de caris estratégico aquelas iniciativas que favorecem as dinâmicas a desenvolver sob responsabilidade das Delegações e Núcleos, a adoção de procedimentos, assim como ações de valorização e/ou de visibilidade do movimento associativo das pessoas com deficiência visual em Portugal.

É neste enquadramento que, nos últimos anos, temos levado a efeito a rubrica “Quem somos nós”, a qual, fruto de vários constrangimentos, não pudemos realizar em 2023, mas que, na sua essência, pretende dar visibilidade àqueles que, diariamente, corporizam a dinâmica da instituição e a concretização da sua missão em benefício das pessoas com deficiência visual em geral e, com particular destaque, dos associados efetivos da ACAPO.

Mas saber quem somos nós é também conhecer melhor quem construiu a nossa história, e por isso em 2023 pudemos recolher o depoimento do nosso Associado Vítor Bordalo Coelho, um profundo conhecedor da realidade do associativismo que criou a ACAPO, em particular no contexto da Associação de Cegos Luís Braille.

Em vez disso, optámos em 2023 por intensificar um trabalho que temos vindo a desenvolver tendo em vista contribuir para a recolha e documentação de testemunhos sobre a história do

movimento associativo das pessoas com deficiência visual. Foi assim que nos deparamos com a oportunidade única de escutarmos as palavras do Associado Vítor Bordalo Coelho que, ao longo de uma rica, demorada e entusiástica conversa, nos falou sobre dos primórdios do associativismo das pessoas com deficiência e, em particular, da Associação Luiz Braille, mas também do “melhor sistema de leitura e escrita” para as pessoas com deficiência visual (o Braille) Portugal e da sua vida. Sublinhamos que este trabalho está disponível no nosso canal de Youtube.

Objetivo n.º 14: Promover a fidelização dos associados efetivos e potenciar o crescimento associativo

Este objetivo continua a apelar-nos ao desenvolvimento de um conjunto de ações com efeitos estruturantes, que, no entanto, ainda não conseguimos levar a cabo em 2023. Assim, das 6 atividades programadas para este objetivo, apenas foi possível assegurar a celebração do 34º Aniversário da ACAPO e que, de resto, não poderia deixar de constar da nossa agenda. De facto, não se trata só de assinalar um aniversário, nem tão-pouco, de assinalar o aniversário da ACAPO. Trata-se de uma verdadeira efeméride no quadro do movimento associativo que, não esqueçamos, representa um marco decisivo ao conquistarmos a unificação e a consolidação de um movimento alicerçado no princípio da autorrepresentação que tanto vimos sublinhando. É verdade que, sobre a forma como decorreu o evento este ano, também não fazemos um balanço globalmente positivo, muito por diversos erros de planeamento, mas também pelo contexto económico. Ao procurar inovar, corremos riscos, e um dos riscos que corremos é o de fazer algo da forma errada e no tempo errado, mas ainda assim procurámos fazer o evento pela importância que o mesmo reveste. Não deixamos, a este respeito, de assinalar o empenho de várias delegações, as quais, mesmo tendo a plena consciência de que o evento tinha tudo para ter um mau grau de aceitação entre os seus destinatários, como consideramos que na generalidade teve, decidiram não poupar a esforços para que o mesmo ainda assim corresse da melhor forma possível. Fizem-no, estamos certos, não em honra de quem o organizou, mas sobretudo em honra daquilo que o evento representa, e que acima deixámos

dito. Falhando ou acertando cada um de nós, ao fim e ao cabo nós somos a ACAPO, e é essa grandeza institucional que nos une e que nos distingue. O mesmo agradecimento fazemos em particular aos vários associados que fizeram muitos esforços pessoais para estarem presentes, mas decidiram não dizer que não atenta a importância do evento. Aos demais, pedimos as nossas desculpas por falhar num compromisso para todos de capital importância, mas é também, e muito, com as falhas que aprendemos. Ouvimos as vossas reclamações, a maioria delas muito justas e adequadas, e incorporaremos conhecimento para o balancear com a necessária componente de inovação.

A importância que reconhecemos nas restantes ações leva-nos a mantê-las na nossa agenda para 2024, ainda que estejamos cientes dos constrangimentos que se observam à concretização de todas elas.

Entretanto, sendo certo que nem sempre alcança a visibilidade que se justificaria, o tema das especificidades com que as mulheres com deficiência se deparam – e, claro, também as mulheres cegas e com baixa visão – mereceu em 2023 uma especial atenção. Foi nesse sentido que, para além das diversas ações que assinalaram o Dia Internacional da Mulher nas diversas Delegações, levámos também a cabo um encontro que reuniu várias associadas da ACAPO, a apresentadora Bárbara Guimarães e a sua mãe, num evento intimista na Livraria-bar Menina e Moça. Trata-se de um encontro que resultou num momento de partilha e cumplicidade, entre mulheres ativas e lutadoras que, sem medos, partilharam entre si as suas conquistas e vitórias, mas também as suas fragilidades e inseguranças.

A tabela seguinte apresenta, de forma resumida, o estado de realização do Programa de Ação para este objetivo:

| Tabela 28: Atividades programadas para o Objetivo n.º 14 (Promover a fidelização dos Associados Efetivos e potenciar o crescimento associativo) | | |
|--|----------------------|-------------|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Implementar o formulário de | Suspensa | |

| | | |
|--|-----------|---|
| apresentação de Reclamações e Sugestões em formato online no website da ACAPO | | |
| Realizar uma sessão de comparação de práticas das Delegações no âmbito da angariação e fidelização de novos Associados dirigida a atuais e potenciais Dirigentes | Suspensa | |
| Reformular a ficha de inscrição de Associados | Suspensa | |
| Elaborar o kit do Associado | Suspensa | |
| Elaborar um procedimento de Gestão Associativa | Suspensa | |
| Assinalar o 34.º Aniversário da ACAPO | Concluída | Decorreu em Aveiro, contando com a colaboração desta Delegação. |

| | | |
|---------------------------|-----------|--|
| Assinalar o Dia da Mulher | Concluída | Não constando do Plano para 2023, surgiu como uma oportunidade que não quisemos perder, contando com a colaboração e presença de Bárbara Guimarães e da sua mãe. |
|---------------------------|-----------|--|

Este é um objetivo cuja aferição comporta várias dimensões. Por um lado, a fidelização ao pagamento da quotização que, sendo um dever de associado, sabêmo-lo, espelha muitas vezes um grau de perceção da mais valia – em termos individuais ou coletivos – do pagamento da quotização. O valor alcançado, mais do que representar o não cumprimento da meta estabelecida, corresponde a um valor extremamente baixo e consideravelmente inferior ao obtido em anos anteriores. Todavia, deve admitir-se que é uma circunstância meramente ocasional, tanto mais que contrasta muito significativa com o resultado verificado no final do 1.º semestre. Por outro lado, embora inferior ao registado em 2022, o total de novos associados (93) confirma a capacidade da ACAPO de atrair as pessoas com deficiência visual para as suas dinâmicas e causas.

Ao contrário, os demais indicadores tiveram um desempenho em conformidade com as metas. Cabe aqui notar que o “N.º de registos no Sistema de Gestão e Tratamento de Sugestões e Reclamações com origem nos Associados” é um indicador valorizado enquanto expressão da participação associativa, ainda que possamos contabilizar a manifestação dos associados sob a forma de reclamações. Ou seja, mais uma vez queremos aqui criar um ambiente favorável a expressão das opiniões dos nossos associados. Igualmente numa perspetiva de valorização da participação associativa, queremos aqui deixar um especial sublinhado para o dinamismo empreendido pelas Delegações que, ao longo de 2023, registaram uma média nacional de 14,6 atividades de âmbito associativo.

A medição da satisfação através da aplicação de questionários continua a ser um meio de aferir as perceções das partes interessadas e o seu potencial de vínculo para com a ACAPO. Mas, queremos aqui sobretudo registar um assinalável crescimento no n.º de respostas obtidas, o que se constitui como um fator de robustez dos resultados alcançados. Assim,

sublinhamos que tivemos um total de 278 respostas de associados e um total de respostas (independentemente da condição de associado ou não) de 335.

A tabela seguinte permite uma visão geral dos valores alcançados neste objetivo”

| Tabela 29: Metas definidas para o Objetivo n.º 14 (Promover a fidelização dos Associados Efetivos e potenciar o crescimento associativo) | | |
|---|---------------|-----------------|
| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
| Taxa de associados efetivos com a quotização regularizada a nível nacional | 19,26% | 5,76% |
| Grau de satisfação dos Associados com a ACAPO | 67,50% | 69,47% |
| Grau de satisfação das pessoas com deficiência visual em geral com a ACAPO | 67,50% | 68,62% |
| Média de atividades associativas realizadas pelas Delegações | Não planeado | 14,60% |
| N.º de registos no Sistema de Gestão e Tratamento de Sugestões e Reclamações com origem nos Associados | 10 | 15 |

Ao terminarmos a análise do desempenho deste objetivo, retomamos a ideia inicial de que o papel das Delegações e núcleos é decisivo sem prejuízo das responsabilidades próprias da DN. Os resultados alcançados são bem reflexo do que acabamos de dizer e estimulam-nos a dar prioridade às ações estruturantes que vimos fazendo referência.

Objetivo n.º 15: Valorizar o contributo dos associados cooperantes para a instituição

Conforme se constata da análise da tabela seguinte, a ação programada para este objetivo não foi ainda este ano concretizada. Este é um aspeto fulcral, que não pode igualmente deixar de ser visto numa revisão geral da relação associativa, incorporando as claras diferenças entre os associados efetivos e cooperantes, percebendo o que cada um procura ao associar-se à nossa causa, e sabendo usar estratégias diferentes para cada público.

| Tabela 30: Atividades programadas para o Objetivo n.º 15 (Valorizar o contributo dos Associados Cooperantes para a instituição) | | |
|---|----------------------|--------------------|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Fazer um levantamento das práticas e estratégias adotadas pelas Delegações no âmbito da captação e da promoção do envolvimento dos Associados Cooperantes | Suspensa | Transita para 2024 |

A tabela abaixo expressa também o não cumprimento da meta estabelecida para este objetivo:

| Tabela 31: Metas definidas para o Objetivo n.º 15 (Valorizar o contributo dos Associados Cooperantes para a instituição) | | |
|---|---------------|-----------------|
| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
| Taxa de Associados Cooperantes com quotas regularizadas a nível nacional | 4,64% | 1,97% |

Estamos cientes da necessidade de aprofundar uma reflexão sobre o modo como a ACAPO perspetiva o papel dos associados cooperantes e as estratégias para o seu envolvimento. Esta é, no nosso entendimento, uma reflexão que, além de demorada e complexa, deverá ser alargada, desde logo às próprias Delegações, mas também aos associados efetivos – os verdadeiros pilares da Associação.

[\[Voltar ao índice\]](#)

10. Comunicação e Visibilidade

Para uma instituição de matriz social como a ACAPO, a visibilidade, a par com a estabilidade financeira, é decisiva para agregar e manter credibilidade e, dessa forma, para manter e melhorar a atratividade para as diversas partes interessadas, incluindo os nossos destinatários, mas também financiadores, outros parceiros, etc. No contexto atual, uma instituição resiliente não se pode simplesmente limitar a manter o vínculo das atuais partes interessadas. Com efeito, a superação dos atuais e dos novos desafios implica também a captação de novas oportunidades que nos são conferidas pela diversificação de potenciais financiadores e parceiros, bem como por um maior estreitamento de todas as relações que mantemos com quem conosco interage.

É neste enquadramento que assumimos a nossa estratégia de comunicação, designadamente no que se refere à comunicação externa. De resto, a comunicação tem ganho uma crescente importância nas estratégias das organizações sem fins lucrativos, sendo um fator-chave para o sucesso das suas ações, incluindo a mobilização dos atores relevantes em torno das suas causas, nomeadamente das causas sociais.

Consideramos ser apropriado afirmar que, ao longo dos quase 35 anos de existência, a ACAPO tem granjeado um crescente reconhecimento público, sendo hoje detentora de uma imagem bastante positiva que, aliás, tem ancorado a nossa capacidade de representação dos interesses das pessoas com deficiência visual em Portugal, mas também a capacidade que temos demonstrado na negociação com os nossos parceiros e financiadores.

Assim, em 2023, procurámos manter – e consolidar – a presença em iniciativas de relevo e na comunicação social. Queremos, por isso, sublinhar que fomos notícia 508 vezes, uma taxa de crescimento situada nos 86,7%. É claro que não podemos apenas cingir-nos ao número de notícias, mas também ao conteúdo das mesmas e, de forma global, todas as notícias veiculadas comportam uma componente informativa e positiva sobre áreas tão diversificadas

como a representatividade, serviços prestados, parcerias, ações de sensibilidade, comemorações de efemérides, entre outros.

Como acima referido, encaramos a comunicação externa como essencial na nossa estratégia de aproximação às diversas partes interessadas. Neste particular, cabe uma especial referência ao trabalho que temos vindo a desenvolver ao nível do estabelecimento de parcerias mecénicas e que, oportunamente, temos vindo a divulgar através dos canais próprios da instituição.

No que diz respeito aos nossos canais de comunicação, cabe aqui notar que a Newsletter ACAPO-Actual registou, em 2023, uma taxa de crescimento de 14,28 novos subscritores. De resto, em dezembro e, correspondendo aos interesses dos leitores, em acréscimo à habitual versão HTML cumprindo plenos padrões de acessibilidade, que permite que todos leiam a mesma newsletter com acesso à mesma informação, e que permite também mostrar que é possível e normal elaborar newsletters graficamente apelativas mas acessíveis a todos, esta Newsletter passou a ser divulgada também numa versão em texto simples, permitindo guardá-la e lê-la sem necessidade de acesso à internet, e permitindo ainda que esta possa ser lida em dispositivos diferentes que não suportam leitura HTML.

Quanto à nossa presença nas redes sociais, continuamos a manter uma curva de crescimento no que diz respeito aos seguidores. Por outro lado, ampliámos a nossa presença também ao LinkedIn, visando a promoção da ACAPO a nível corporativo.

Objetivo n.º 16: Contribuir para a divulgação da instituição e do trabalho desenvolvido

Por diversas razões, o nosso plano de ações para este objetivo foi reformulado, sendo que, das 5 ações programadas apenas uma foi concluída (criação da página no LinkedIn), devendo notar-se a inclusão de 4 novas atividades.

A finalização do Livro de Estilo, o desenvolvimento de uma estratégia de comunicação para as redes sociais Twitter e Instagram – e, agora, também para o LinkedIn – e a distribuição do

clipping que detalha a presença da ACAPO nos meios de comunicação social pelos Colaboradores e Dirigentes, são ações que nos vimos forçados a suspender em 2023 por razões relacionadas com a gestão de prioridades com que nos deparámos, mas que consideramos devermos recalendarizá-las por forma a que sejam concretizadas em 2024.

A renovação do site institucional da ACAPO requer um importante investimento financeiro, para o que continuamos a procurar, no quadro da gestão de projetos, oportunidades que viabilizem esta ação, sendo certo que a consideramos essencial na nossa estratégia de comunicação.

A colocação dos links das redes sociais no site da ACAPO era uma ação que, estando programada para 2022, não pôde ser executada, mas que foi concluída em 2023, potenciando uma comunicação mais agilizada das nossas notícias e eventos.

Tabela 32: Atividades programadas para o **Objetivo n.º 16** (Contribuir para a divulgação da instituição e do trabalho desenvolvido)

| Ação | Estado de realização | Observações |
|---|----------------------|--|
| Concluir o Livro de Estilo | Suspensa | |
| Criar Página no LinkedIn | Concluída | Concluída no dia do 34.º Aniversário da ACAPO, 20 de outubro de 2023 |
| Desenvolver a estratégia de comunicação para as redes sociais Twitter e Instagram | Suspensa | Atividade reagendada para 2024, incluindo também a rede social LinkedIn. |
| Distribuir o clipping que detalha a presença da ACAPO nos meios de | Suspensa | |

| | | |
|---|-----------|---|
| comunicação social pelos Colaboradores e Dirigentes | | |
| Renovar o site institucional da ACAPO | Suspensa | A aguardar a oportunidade de uma candidatura projeto de financiamento. |
| Adicionar os links das redes sociais no site da ACAPO | Concluída | Uma ação que transitou do ano anterior e que este ano ficou concluída. Foram adicionados os links para as seguintes redes sociais: Instagram e Twitter. |

Das 5 redes sociais em que estamos agora presentes, planeámos metas para 3 delas (aquelas em que dispúnhamos de um histórico), sendo que foi no Facebook que pudemos alcançar a meta estabelecida. Não obstante, esta é uma componente deste objetivo que consideramos importante tendo em conta a heterogeneidade de padrões de acesso à informação patenteadas pelos diferentes públicos. Acreditamos que, com a elaboração de uma estratégia de divulgação de conteúdos pelas diversas redes sociais que esperamos vir a conseguir em 2024, poderemos vir a alcançar resultados mais sólidos e consonantes com uma estratégia de promoção da visibilidade e notoriedade da ACAPO junto dos diversos públicos em particular e, em geral, junto da comunidade.

Será, entretanto, importante, reconhecer que a meta estabelecida quanto à “Taxa de abertura de conteúdos pelos leitores das edições da Newsletter ACAPO-Actual” terá sido sobrestimada. Cabe notar que este indicador incide num conjunto específico de destinatários da ACAPO-Actual – aqueles subscritores que recebem a Newsletter via MailChimp, correspondendo na sua maioria a entidades ou particulares sem deficiência visual, porquanto os associados e utentes da ACAPO registados na nossa Base de Dados recebem-na via correio normal. Este fator permite-nos compreender que este resultado alcançado poderá facilmente ser

enquadrado num padrão comum de atuação face à subscrição de Newsletters, sem que tal entendimento deva traduzir-se numa desvalorização deste indicador.

A meta quanto à “Taxa de resposta dos órgãos de comunicação social aos comunicados de imprensa enviados” foi alcançada e este é um facto que merece ser assinalado. Com efeito, mais do que um interesse da comunicação social face às notícias e/ou eventos oriundos da ACAPO, devemos reconhecer este resultado como estando associado a uma imagem positiva e a uma efetiva credibilização que a instituição tem granjeado de forma sustentada.

A tabela seguinte apresenta uma síntese dos resultados que acabámos de reportar.

| Tabela 33: Metas definidas para o Objetivo n.º 16 (Contribuir para a divulgação da instituição e do trabalho desenvolvido) | | |
|---|---------------|-----------------|
| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
| Taxa de abertura de conteúdos pelos leitores das edições da Newsletter ACAPO-Actual | 50% | 27,98% |
| Taxa de crescimento de seguidores da ACAPO no Facebook | 7% | 8,06% |
| Taxa de crescimento de seguidores da ACAPO no Youtube | 25% | 6,89% |
| Taxa de crescimento de seguidores da ACAPO no Twitter | 30% | 25% |
| Taxa de crescimento de seguidores da ACAPO no Instagram | n.a. | 23,59% |
| Taxa de crescimento de seguidores da ACAPO no LinkedIn | n.a. | 100% |

| | | |
|--|-----|-----|
| Taxa de resposta dos órgãos de comunicação social aos comunicados de imprensa enviados | 80% | 83% |
|--|-----|-----|

[\[Voltar ao índice\]](#)

11. Parcerias

Conforme é sublinhado em vários momentos ao longo deste documento, as parcerias desempenham um papel absolutamente decisivo na concretização do desenvolvimento da estratégia da ACAPO – desempenhando um papel instrumental em áreas tão diversas como a prestação de serviços, o desenvolvimento dos colaboradores ou o apoio a causas da instituição.

Em 2023 assistimos a uma consolidação no processo de gestão das parcerias o que, esperamos, venha a traduzir-se num mais assertivo processo de tomada de decisão, seja ao nível da condução de ajustamentos a introduzir nas parcerias vigentes seja – e não menos importante – no tocante ao estabelecimento de novas parcerias.

Objetivo n.º 17: Dinamizar o envolvimento em parcerias eficazes e benéficas

Na programação das atividades para este objetivo, tomámos como fio condutor, sobretudo, a necessidade de aprimorar áreas mais frágeis nesta área de atuação: por um lado, a sistematização das parcerias de âmbito nacional – ação esta que foi concluída e com sucesso – e, por outro, a definição de uma metodologia que permita uma efetiva gestão das parcerias comerciais – ação esta suspensa atendendo a contingências relacionadas com a gestão de prioridades.

Um segundo eixo de atuação definido para este objetivo, diz respeito especificamente à gestão de parcerias relacionadas com as dinâmicas de prestação de serviços, tendo sido programada uma ação de comparação com incidência nas práticas de gestão de parcerias desenvolvidas

ao nível das Delegações e equipas locais. Entretanto, afigurou-se como mais indicada a implementação de uma ação de formação com o mesmo propósito.

A tabela seguinte sintetiza o estado de realização das atividades programadas.

| Tabela 34: Atividades programadas para o Objetivo n.º 17 (Dinamizar o envolvimento em parcerias eficazes e benéficas) | | |
|--|----------------------|--|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Definir uma metodologia de avaliação das parcerias comerciais | Cancelada | Apesar da sua mais valia, esta ação foi cancelada, podendo ser retomada oportunamente em consonância com uma cuidadosa aferição de prioridades |
| Realizar uma sessão de comparação de práticas no âmbito da implementação dos resultados da avaliação das parcerias | Cancelada | Substituída pela última ação aqui identificada |
| Proceder à sistematização das parcerias de âmbito nacional | Concluída | |
| Realizar uma ação de formação sobre "Gestão de Parcerias" | Concluída | Substituiu a 2. ^a ação aqui referida |

No seguimento de uma mais efetiva sistematização das parcerias desenvolvidas no âmbito dos Serviços Centrais, constata-se agora que a meta de novas parcerias em 2023 neste âmbito foi

superada, verificando-se um total de 14 parcerias ativas, o que representa uma importante melhoria face a 2022.

Também no seguimento da ação de formação no domínio da gestão de parcerias, foi possível retificar algumas fragilidades com implicações ao nível do apuramento de resultados, que se tornou agora mais fidedigno. Assim, a taxa de parcerias decisivas no âmbito da inclusão social, embora aquém da meta, registou uma ligeira subida relativamente ao resultado de 2022, sendo que não se verificam diferenças significativas entre os resultados registados nos CAARPD e nos polos do DAEFP.

A taxa de parcerias decisivas no âmbito da continuidade dos serviços, não só ficou aquém da meta, como registou um resultado de cerca de 15 pontos percentuais abaixo do verificado em 2022; este resultado afigura-se ser especialmente influenciado pela avaliação feita ao nível do DAEFP, que é inferior em cerca de 20 pontos percentuais ao observado nos CAARPD. Em todo o caso e, pelo já referido, estes desvios negativos devem ser relativizados. De resto, importa ressaltar o crescimento registado no total de beneficiários das parcerias que se registou em cada um destes 2 âmbitos.

A pretexto do nº de beneficiários das parcerias, de notar o resultado alcançado no que diz respeito às parcerias no âmbito dos Serviços para a Comunidade, 512, sendo este um indicador monitorizado pela primeira vez.

Os resultados quanto à taxa de parcerias com pelo menos 75% dos objetivos atingidos também é agora mais preciso, o que pode explicar o desvio negativo face à meta e face ao resultado de 2022 de aproximadamente 6 pontos percentuais, com o DAEFP a registar uma avaliação inferior em cerca de 17 pontos percentuais face ao resultado nos CAARPD. No entanto, este desvio global parece não ter significado efetivo, na medida em que a taxa global de satisfação com as parcerias subiu face ao ano anterior, situando-se a escassas décimas da meta estabelecida.

Cabe sublinhar que estes 2 indicadores se reportam a uma avaliação que é feita pela ACAPO a cada uma das suas parcerias e que, por isso, traduzem uma perceção interna e de

proximidade acerca dos benefícios / impactos que delas decorre, seja para a ACAPO de um modo geral, seja para os utentes e para a prestação de serviços em particular.

Quanto à taxa de satisfação dos parceiros e à taxa de resposta aos questionários, os valores finais correspondem aos observados no 1º semestre, já que estes indicadores não são monitorizados no final do ano sendo, de qualquer forma, de assinalar o seu bom desempenho.

A tabela seguinte sintetiza os resultados alcançados neste objetivo.

Em suma, dos 12 indicadores integrantes deste objetivo, 7 têm metas definidas, sendo que, destas, 3 foram atingidas, resultando numa taxa de concretização do objetivo de 42,86%. No entanto, este valor deve ser confrontado com uma evolução que é bastante positiva no que diz respeito à robustez dos dados agora apresentados e que permitem, de futuro, uma programação de atividades e um planeamento de metas mais condicente com as circunstâncias reais. Tabela 35: Metas definidas para o **Objetivo n.º 17** (Dinamizar o envolvimento em parcerias eficazes e benéficas)

| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
|--|---------------|-----------------|
| N.º de novas parcerias de âmbito nacional | 6 | 8 |
| Taxa de parcerias para a inclusão social consideradas decisivas a nível nacional | 50,00% | 39,47% |
| Taxa de parcerias para a continuidade dos serviços consideradas decisivas a nível nacional | 85,00% | 68,54% |
| Taxa de parcerias com pelo menos 75% de objetivos atingidos a nível nacional | 75,00% | 68,68% |
| Taxa global de satisfação com as parcerias a nível nacional | 85,00% | 84,22% |
| Taxa de resposta aos questionários enviados aos parceiros a nível nacional | 35,00% | 42,55% |

| | | |
|---|--------|--------|
| Taxa de satisfação dos parceiros a nível nacional | 85,00% | 88,53% |
|---|--------|--------|

As diferenças entre os resultados alcançados pelo CAARPD e pelo DAEFP no que diz respeito à avaliação das parcerias em várias dimensões suscita uma análise da situação, o que pode reverter em ações de melhoria relevantes para uma mais eficaz gestão das parcerias.

Entretanto, afigura-se como importante prosseguir com ações de capacitação dos colaboradores no domínio da gestão das parcerias e manuseamento dos instrumentos de registo numa perspetiva de consolidação.

Ao nível especificamente dos Serviços Centrais, será importante consolidar a sistematização das parcerias e, sobretudo, estender também a este âmbito as metodologias de gestão já implementadas ao nível das Delegações e serviços locais.

Com estas ações, a ACAPO poderá reforçar ainda mais a sua posição de liderança na construção de parcerias relevantes, quer pelo seu impacto organizacional, quer pelo seu alcance para os seus destinatários, quer ainda para a comunidade.

[\[Voltar ao índice\]](#)

12. Projetos

Em 2023 assistimos a mais um importante passo na valorização das dinâmicas de conceção, formalização e acompanhamento de projetos de financiamento com a criação de uma estrutura orgânica especificamente norteada para este efeito. É nossa convicção que estamos no caminho certo. Estamos também cientes de que os resultados das medidas que vimos adotando não são imediatos. Assim, sabendo que se verifica ainda um longo caminho a percorrer nesta matéria, quer ao nível da sustentabilidade, quer ao nível da melhoria e inovação de serviços, confiamos que a ACAPO está agora mais preparada para assegurar mecanismos eficazes de suporte à apresentação de candidaturas a linhas de financiamento, bem como a manutenção de padrões de acompanhamento dos projetos aprovados em conformidade com as necessidades internas e das partes interessadas.

Um importante eixo nesta área de atuação, prende-se com a formalização de candidaturas aos mais variados programas de financiamento que pudessem complementar a intervenção ou promover a criação de novos serviços, de modo a contribuir para o desenvolvimento e sustentabilidade da organização.

No entanto, queremos aqui sublinhar um segundo eixo desta área de atuação, que diz respeito ao acompanhamento à execução dos projetos de suporte financeiro à atividade, quer do DAEFP, quer dos CAVI. Referimo-nos, aqui, a processos de análise da execução física e financeira dos projetos, ao reporte desta mesma execução para as entidades financiadoras e à articulação com estas no sentido de assegurar uma resposta em conformidade com as suas demandas. Com efeito, a dimensão predominantemente operacional destes processos representa, ao mesmo tempo, um significativo salto do ponto de vista estratégico, permitindo-nos fazer uma gestão integrada dos projetos, potenciando sinergias e suprimindo redundâncias desnecessárias.

Objetivo n.º 18: Promover a sustentabilidade de projetos no âmbito da resposta a necessidades emergentes e/ou de ações de melhoria

Como se pode constatar, a programação de atividades neste âmbito corresponde a um estágio inicial do desenvolvimento desta área de atuação.

A tabela seguinte sintetiza o estado de realização destas mesmas ações.

| Tabela 36: Atividades programadas para o Objetivo n.º 18 (Promover a sustentabilidade de projetos no âmbito da resposta a necessidades emergentes e/ou de ações de melhoria) | | |
|---|-----------------------------|--|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Criação e expedição de um formulário para registo das ideias que serão | Suspensa | Pretende-se retomar esta ação a curto prazo. |

| | | |
|--|-----------|--|
| transformadas em projetos. | | |
| Elaborar o planeamento de candidaturas a decorrer em 2023, tendo por base o mapeamento realizado no ano transato | Concluída | |
| Divulgar um projeto numa plataforma de <i>Crowdfunding</i> | Em Curso | O projeto foi desenvolvido, aguarda-se a divulgação numa plataforma de <i>Crowdfunding</i> |

A criação e expedição de um formulário para registo das ideias que serão transformadas em projetos, corresponde a uma ação essencialmente estruturante com um elevado potencial de captação de propostas oriundas das várias partes interessadas internas. Além de potenciar a diversificação e a inovação de propostas, esta é também uma abordagem potenciadora de uma cultura organizacional consolidada e orientada para a perceção da ACAPO como um todo. Por esta razão, deverá ser uma ação a retomar num futuro próximo.

No âmbito deste objetivo, foram formalizadas 15 candidaturas a linhas de financiamento: 6 a financiamento público e 9 a financiamento privado. Conforme demonstra a tabela seguinte, em ambos os casos ficámos aquém das metas estabelecidas.

Tabela 37: Metas definidas para o Objetivo n.º 18 (Promover a sustentabilidade de projetos no âmbito da resposta a necessidades emergentes e/ou de ações de melhoria)

| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
|-----------|---------------|-----------------|
|-----------|---------------|-----------------|

| | | |
|--|-----|--------|
| Taxa de candidaturas a projetos a oportunidades de financiamento no setor público aprovadas total ou parcialmente | 77% | 66.67% |
| Taxa de candidaturas de projetos a oportunidades de financiamento no setor privado aprovadas total ou parcialmente | 60% | 33.33% |

Constatamos, assim, um maior sucesso nas candidaturas a linhas de financiamento provenientes do setor público, mas não deixamos de registar que, globalmente, esperávamos uma maior taxa de aprovação de projetos, que não conseguimos alcançar. Este aspeto não pode deixar de merecer, para todos nós, uma adequada reflexão, analisando fatores críticos e oportunidades de melhoria.

[\[Voltar ao índice\]](#)

13. Recursos Humanos

O aumento significativo do número de colaboradores nos últimos anos tem-se espelhado num novo padrão da relação destes com a própria instituição, aproximando-se daquilo que é o expectável em organizações de média dimensão, quase no limite legal para uma organização de grandes dimensões. Com efeito, assistimos a um incremento das expectativas dos colaboradores, designadamente no que concerne à implementação de medidas concretas e impactantes na sua valorização e desenvolvimento, mas também no tocante à adoção de práticas de auscultação e de envolvimento efetivo nas dinâmicas de desenvolvimento da organização. Tudo isto implica, para a ACAPO, a necessidade de desenvolver novas formas de comunicação com os colaboradores e de acompanhamento das suas necessidades e expectativas.

Neste contexto, demos continuidade a uma prática de visita aos diversos locais onde a ACAPO está instalada, permitindo um contacto de maior proximidade da coordenadora do DRH com os

colaboradores, um melhor conhecimento dos ambientes físico e social de trabalho e, quando possível, o contacto presencial com os dirigentes das Delegações. Em 2023, foi feita a visita ao Porto, permitindo o contacto com os colaboradores desta Delegação, do CAVI Norte e do polo do DAEFP do Porto. Foi também feita a visita a Coimbra, permitindo o contacto com os colaboradores desta Delegação e do polo do DAEFP de Coimbra. Por último, foi feita a visita à Delegação de Leiria.

Mas, sabêmo-lo, uma estratégia de recursos humanos que vá ao encontro das necessidades destes e dos interesses do bom funcionamento de toda a organização, exige um Departamento de Recursos Humanos (DRH) devidamente estruturado e dotado dos recursos humanos adequados, sendo este um propósito ainda não alcançado. Por um lado, ainda não foi em 2023 que conseguimos reforçar o DRH com pelo menos mais um colaborador, designadamente tendo em vista a tramitação de um vasto conjunto de tarefas de natureza administrativa e de rotina associadas ao processo de gestão de recursos humanos. Por outro lado – e precisamente pelo que acabámos de referir – não houve ainda a capacidade para concluir um amplo processo de automatização de procedimentos, o qual implica o carregamento para o software de gestão de recursos humanos de todo um conjunto de informação relativa a cada colaborador, muita dela, de resto, ainda em suporte papel. Tal significa que existem múltiplas rotinas de gestão administrativa dos recursos humanos com potencial de automatização em face dos recursos tecnológicos já disponíveis na ACAPO, esperando-se que esta mais valia possa vir a ser otimizada com a admissão de um novo colaborador para o DRH. De resto, a desmaterialização e inovação do sistema da segurança social, a que acresce o facto de serem solicitadas mais informações com carácter de obrigatoriedade e em tempo real, vem precisamente reforçar esta necessidade.

No âmbito do Recrutamento e Seleção de Recursos Humanos, destacamos os seguintes dados relativos a 2023, os quais permitem ilustrar o que acabámos de referir quanto ao atual subdimensionamento do DRH:

- N.º de colaboradores em 31 de dezembro de 2023: 186

- N.º de admissões ao longo do ano: 42 (29 dos quais Assistentes pessoais);
- N.º de cessações de contrato ao longo do ano: 31(19 dos quais Assistentes Pessoais);
- N.º de transferências de local de trabalho e ou de funções: 4.

O quadro de pessoal é constituído por 73 técnicos (áreas sociais, comportamentais, humanas, reabilitação, entre outras) e 37 colaboradores com diferentes categorias de suporte à gestão, apoio administrativo e logístico, a que acrescem os 76 assistentes pessoais afetos aos CAVI's.

No âmbito da estruturação do processo de gestão de recursos humanos, importa assinalar o seguinte:

- Iniciámos um trabalho de revisão exaustiva do Manual de Funções que, cremos, esteja concluído em breve. Trata-se de um instrumento imprescindível na gestão dos colaboradores e das relações de trabalho, contribuindo para uma maior clareza acerca de parâmetros como as responsabilidades associadas a cada função, mas também os fluxos destas mesmas responsabilidades e os requisitos que lhes estão associados.
- Procedemos à implementação do Sistema de Avaliação de Desempenho, agora já com produção efetiva de efeitos, após um demorado e atento processo de robustecimento do mesmo, passando pela superação de várias fragilidades identificadas no contexto da implementação, em 2021, a título experimental.

Queremos ainda frisar aqui os múltiplos contactos que têm vindo a ser mantidos com diversos parceiros públicos e privados, através dos quais se tornou possível um conjunto diversificado de formações em diversas áreas do conhecimento e cuja importância é inegável no quadro da prossecução dos objetivos que abaixo passamos a detalhar. De resto, esta é uma linha de ação que não se esgota na atuação do DRH, havendo vários exemplos de sucesso a este nível de ações empreendidas pelas Delegações.

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

O estabelecimento de parcerias é essencial para a prossecução deste objetivo, sobretudo tendo em vista proporcionar aos nossos colaboradores oportunidades de formação de qualidade sem custos ou com baixos encargos financeiros. Mas é também essencial que estas oportunidades correspondam às necessidades e pré-requisitos dos nossos colaboradores de forma a tornarem-se eficazes. Foi nesse sentido que empreendemos ações específicas tendo em vista estabelecermos parcerias através das quais pudemos beneficiar os nossos colaboradores com ações de formação direcionadas para as necessidades identificadas. Mas o desenvolvimento dos colaboradores e das suas competências é também uma sua responsabilidade, a qual começa, desde logo, na identificação de necessidades e de oportunidades de formação e na apresentação de propostas. É nesse sentido que considerámos fundamental dirigir aos colaboradores uma ação especificamente concebida para promover o seu envolvimento neste, bem como noutros eixos da gestão dos recursos humanos. O adiamento desta ação prende-se exclusivamente com o facto de nos encontrarmos em fase de finalização de um processo de revisão de alguns instrumentos e procedimentos optando, por isso, por desenvolvê-la num quadro de maior estabilização destes. A tabela seguinte sintetiza o estado de realização das ações programadas para este objetivo:

| Tabela 38: Atividades programadas para o Objetivo n.º 19 (Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos) | | |
|--|----------------------|---|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Celebrar protocolos com 3 empresas de formação | Concluído | Delegações do IEFP, Empresas de Consultoria e Formação (Conpro/Companhia Própria, Significado). |

| | | |
|---|-----------------|---|
| <p>Realizar uma ação de formação para os Colaboradores no âmbito da sua capacitação para a atuação com base nos procedimentos que integram o processo de gestão de recursos humanos</p> | <p>Em curso</p> | <p>Os procedimentos do processo de Recursos Humanos têm vindo a sofrer algumas atualizações. Esta ação será agendada após a conclusão deste processo.</p> |
|---|-----------------|---|

Dos 4 indicadores adotados para a aferição deste objetivo, não estabelecemos metas em 2 deles atenta a circunstância de não dispormos de valores de referência para o efeito. Entretanto, num deles – “Grau médio de concretização dos Planos de Desenvolvimento Pessoal e Profissional” –, entendemos não apresentar neste documento resultados alcançados, visto que os mesmos não espelhariam qualquer significado. Porquanto, cabe notar que se trata de um indicador associado à execução dos planos de desenvolvimento dos colaboradores que decorrem da respetiva avaliação de desempenho. Ora, estes resultados iriam refletir apenas um ponto de situação quanto aos planos atualmente em curso que, naturalmente, comportam uma maioria de ações em desenvolvimento. Importa esclarecer que os ciclos de avaliação de desempenho dos colaboradores na ACAPO se desenvolvem entre julho e junho do ano seguinte.

O valor registado quanto à “Taxa de cumprimento do Plano de Formação dos Colaboradores” – e para o qual não planeámos uma meta – fica aquém do desejável. Todavia, devemos enquadrá-lo face ao que referimos na parte introdutória deste capítulo. Ainda assim, merece aqui destaque o papel decisivo que as parcerias estabelecidas tiveram para os resultados alcançados. Por outro lado, cabe assinalar que, não obstante a taxa de cumprimento do Plano de Formação registada (62%), a generalidade dos colaboradores beneficiou de formação em 2023.

Quanto à “Taxa de ações de formação avaliadas como eficazes”, cabe notar que o resultado aqui registado cobre apenas 3 das ações realizadas em 2023. Com efeito, a avaliação da

eficácia de uma ação requiere que decorra o tempo necessário para que os seus efeitos possam ser aferidos.

A finalizar, notamos o facto de o resultado registado quanto ao “Grau médio de satisfação dos Colaboradores com a formação realizada” superar a meta estabelecida, sendo que esta aferição incidiu em 12 ações de formação.

| Tabela 39: Metas definidas para o Objetivo n.º 19 (Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos) | | |
|---|-------------------|---|
| Indicador | Meta definida | Valor alcançado |
| Taxa de cumprimento do Plano de Formação dos Colaboradores | Sem meta definida | 62% |
| Taxa de ações de formação avaliadas como eficazes | 70% | 66,70% |
| Grau médio de concretização dos Planos de Desenvolvimento Pessoal e Profissional | Sem meta definida | Planos em curso, dentro do tempo planeado |
| Grau médio de satisfação dos Colaboradores com a formação realizada | 65% | 72,12% |

Em conclusão, os dados disponíveis não nos permitem assumir este objetivo como bem sucedido. Todavia, permitimo-nos, numa apreciação compreensiva dos mesmos e do contexto já explicitado, reconhecer que a trajetória que a ACAPO está a desenhar no que respeita à valorização dos seus recursos humanos é consonante com a estratégia de desenvolvimento que preconizamos para a instituição.

Objetivo n.º 20: Promover a satisfação dos colaboradores

A promoção da satisfação dos colaboradores deve ter em conta, por um lado, a multiplicidade de fatores que lhe está associada e, por outro, a inevitabilidade de quaisquer ações a desenvolver nesse sentido produzirem efeitos num horizonte temporal mais alargado que curto.

A realização de uma ação de formação para os Dirigentes no âmbito da sua capacitação para a atuação com base no Manual de funções da ACAPO configura-se como imprescindível em face dos resultados que podemos extrair da análise dos dados disponíveis. Como acima referido, a revisão do Manual de Funções, contudo, é um processo longo e ainda se encontra em curso, motivo pelo qual esta ação de formação ainda não foi implementada.

De entre os fatores que, de forma mais direta, identificamos como mais potenciadores de um incremento dos níveis de satisfação dos nossos colaboradores, elegemos para 2023, por um lado, a oferta de soluções ao nível de planos de saúde e, por outro lado, o crescimento do subsídio de alimentação de forma a nivelá-lo pelos valores praticados presentemente na função pública. Se é verdade que já nos foi possível disponibilizar uma solução no que se refere aos planos de saúde, também é certo que consideramos importante a diversificação de soluções dentro do mercado deste setor, pelo que consideramos esta ação como estando ainda em curso. Já no tocante à atualização do subsídio de alimentação, encontramos-nos ainda a finalizar a análise de informação tendo em vista uma tomada de decisão efetivamente sustentada e sustentável.

A tabela seguinte sintetiza o estado de realização destas ações:

| Tabela 40: Atividades programadas para o Objetivo n.º 20 (Promover a satisfação dos Colaboradores) | | |
|---|----------------------|---|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Realizar uma ação de formação para os Dirigentes no âmbito da sua capacitação para a atuação com base no Manual de funções da ACAPO | Suspenso | Esta ação está dependente da conclusão do processo de atualização do Manual de Funções. |

| | | |
|---|----------|---|
| Estudar a oferta aos Colaboradores de um plano de saúde no âmbito das políticas de reconhecimento coletivo | Em curso | Foi conseguido um protocolo com uma empresa do setor, estando em desenvolvimento outros contactos de forma a diversificar a oferta aos colaboradores. |
| Implementar a atualização do Subsídio de alimentação de acordo com o mínimo estabelecido para a função pública. | Em curso | Tomada de decisão final em fase de análise de informação. |

Estamos cientes de que, analisadas as circunstâncias, o quadro de ações acima elencado seria sempre insuficiente para assegurar níveis de satisfação em conformidade com as metas estabelecidas. Com efeito, o enquadramento financeiro da ACAPO, designadamente no que se refere ao suporte à despesa com o quadro de pessoal da instituição, não nos permite acompanhar as expectativas – legítimas, de resto – dos nossos colaboradores. Ora, por diversas ordens de razões, o relevo da componente salarial na satisfação dos colaboradores tem vindo a crescer, sobretudo tendo em conta fatores externos, como sejam a inflação ou a recente atualização introduzida nas carreiras da função pública, que tendem a ser utilizadas por muitos como um referencial de comparação.

A tabela seguinte é bem ilustrativa de um quadro geral de insatisfação dos nossos colaboradores. Cabe notar, no entanto, que o grau de satisfação dos colaboradores, quer localizado ao nível dos Serviços Centrais, quer a nível nacional, ultrapassa os valores registados no tocante aos níveis de motivação. Tal deve ser entendido como um fator relevante na promoção futura deste objetivo que, de resto, consideramos essencial para a afirmação da ACAPO como uma organização vocacionada para a solidariedade social.

Tabela 41: 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 | 65% | 52,36% |
| Taxa de satisfação global dos colaboradores, a nível nacional | 70% | 64,34% |
| Grau de motivação dos colaboradores afetos aos serviços centrais | 60% | 48,40% |
| Grau de motivação dos colaboradores a nível nacional | 67% | 58,44% |

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

O envolvimento dos colaboradores no desenvolvimento organizacional é, do nosso ponto de vista, uma peça chave para uma efetiva ligação das opções estratégicas adotadas à operacionalização das mesmas. Este envolvimento, devendo traduzir-se em formas diversificadas de expressão, tem subjacente, de forma inequívoca, fatores subjetivos e, portanto, intrínsecos a cada colaborador. Neste quadro, assumimos como estratégia para a promoção deste objetivo, o desenvolvimento de ações orientadas para a criação de um ambiente favorável a relações interpessoais de proximidade.

A tabela seguinte sintetiza o estado de realização das ações programadas no âmbito deste objetivo:

| Tabela 42: Atividades programadas para o Objetivo n.º 21 (Promover o envolvimento dos Colaboradores no desenvolvimento organizacional) | | |
|---|----------------------|-------------|
| Ação | Estado de realização | Observações |
| Realizar um evento de comemoração do aniversário da ACAPO | Concluído | |

| | | |
|---|----------|--|
| envolvendo todos os Colaboradores que reportam diretamente à DN | | |
| Realizar uma ação de Team Building | Suspensa | Não tendo sido possível implementar esta ação em 2023, espera-se que venha a concretizar-se em 2024. |

À semelhança do já referido no objetivo precedente, estamos cientes de que, com elevada probabilidade, as atividades programadas não são suficientes para a melhoria dos resultados apresentados na tabela seguinte. Como se pode verificar, são resultados que representam um desvio significativo face às metas planeadas, além de que traduzem um agravamento face a 2022.

| Tabela 43: 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 | 65% | 48,30% |
| Taxa de Satisfação dos colaboradores, a nível nacional, com o seu envolvimento na ACAPO | 75% | 67,46% |

Estes resultados refletem, conforme decorre da natureza dos indicadores estabelecidos, de uma perceção dos próprios colaboradores. Também por esta razão, eles estão alinhados com os níveis de motivação e de satisfação já evidenciados no objetivo precedente. Cabe, no entanto, sublinhar que não está aqui em causa o empenho dos colaboradores em geral em levar por diante as ações em que estão implicados, nem tão-pouco o seu comprometimento para com os objetivos organizacionais. Faltará, isso sim, uma comunicação interna mais

transparente, ativa e sobretudo envolvente. De resto, desse ponto de vista, merece-nos aqui uma palavra de apreço a capacidade que vem sendo demonstrada pelos colaboradores em geral em manter uma atitude de zelo e de proatividade que consideramos fundamental.

[\[Voltar ao índice\]](#)

14. Infraestrutura e Equipamentos

Ao longo dos anos, temos procurado pensar implementar ações que priorizem a segurança da informação, bem como a atualização de estruturas e equipamentos detidos ou controlados pela ACAPO. Com efeito, vivemos dias desafiantes em matéria de segurança da informação, como seguramente todos têm tido a possibilidade de acompanhar pela comunicação social. De resto, nesta matéria, intuir que seremos uma organização irrelevante para pessoas que – a nível individual ou organizado – atuam no mundo do crime atentatório da integridade da informação, será sempre um caminho profundamente errado, tanto mais quanto, é bom que tenhamos consciência, guardamos e tratamos informação sobre pessoas que não pode deixar de se considerar relevante e sensível.

O desafio torna-se ainda mais complexo porque o parque informático da ACAPO tem vindo a dar sinais sérios de degradação, tanto mais atentando na idade média do equipamento. A necessidade de assegurar uma elevada densidade de tarefas voltadas para a mera manutenção do equipamento tem-se constituído como uma fragilidade importante a este nível, condicionando de forma substancial a prossecução de ações que consideramos fundamentais. Além disso, o parque informático degradado traz inequivocamente sérios prejuízos às condições, velocidade e agilidade de atuação da instituição como um todo, pelo que urge apostar na renovação do parque informático e, desta forma, criar condições para uma maior agilização de ações cada vez mais orientadas para o desenvolvimento estratégico desta área fundamental ao suporte das atividades normais da ACAPO.

Na tabela abaixo, explicitamos o estado de realização das atividades programadas para este objetivo:

Tabela 44: Atividades programadas para o Capítulo Infraestrutura e Equipamentos

| Ação | Estado de realização | Observações |
|--|----------------------|-------------|
| Promover uma ação de formação dos Colaboradores no domínio da gestão e da proteção de dados | Cancelada | |
| Promover uma ação de formação dos Dirigentes no domínio da gestão e da proteção de dados | Cancelada | |
| Proceder a uma caracterização detalhada do parque informático da ACAPO | Em curso | |
| Criação de uma área de acesso e edição de dados pessoais por parte dos Associados em conformidade com o RGPD | Cancelada | |
| Substituição do atual sistema VPN por um mais atual | Em curso | |

| | | |
|---|------------------|--|
| <p>Estabelecer contactos com empresas desenvolvedoras de software no âmbito da procura de apoio para a aquisição de software atualizado</p> | <p>Em curso</p> | |
| <p>Encontrar soluções de alojamento para as plataformas partilhadas da instituição ainda não realojadas, no âmbito da conclusão da migração para soluções regidas por elevados padrões de segurança</p> | <p>Cancelada</p> | |
| <p>Diligenciar com a autarquia e outras entidades relevantes no âmbito da procura de soluções para realojamento dos serviços atualmente em funcionamento</p> | <p>Cancelada</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| nas instalações arrendadas à Câmara Municipal de Lisboa em Chelas | | |
|---|--|--|

[\[Voltar ao índice\]](#)

15. Situação Financeira e Patrimonial

15.1. Situação Financeira

Ao longo dos últimos anos, temos colocado o nosso foco no equilíbrio financeiro da ACAPO. Trata-se de um objetivo que podemos considerar como satisfeito, mas que, afinal, é um objetivo sempre sob foco atenta a natureza da ACAPO enquanto entidade sem fins lucrativos que, simultaneamente, apresenta uma taxa de dependência de receitas externas (com origem em fontes públicas e privadas) quase plena. A progressiva conquista de um equilíbrio financeiro mais sólido permitiu-nos assumir como foco prioritário neste último exercício contabilístico, a recuperação económica e de tesouraria, de forma a criar condições para a uma nova fase de consolidação.

Assim, podemos afirmar que, em 2023, a gestão financeira se norteou por 2 valores essenciais: a recuperação e a consistência – a recuperação, por via de uma maior atenção à busca de uma relação efetiva e forte com entidades privadas; a consistência através do investimento numa estratégia de relação com as entidades públicas alicerçada numa cada vez mais sustentada capacidade negocial.

No que concerne aos financiamentos privados, não obstante o decréscimo da receita de aproximadamente 6% consideramos que registámos um resultado positivo, o qual demonstra a mais valia das parcerias que a ACAPO foi construindo ao longo dos anos.

Quanto à receita relacionada com a prestação de serviços – incluindo a comparticipação de utentes – registámos um crescimento de aproximadamente 11% face a 2022, traduzindo a

relevância do contributo das atividades associativas e dos serviços relacionados com a ação social.

A receita proveniente dos acordos com a Segurança Social e do Apoio Financeiro às Uniões (Norma XXX) tiveram um aumento global de nove por cento, ao passo que a receita oriunda de projetos apresentados ao INR I.P., diminuiu dois por cento.

Entretanto e, depois de registarmos em 2022 um crescimento de 18% da receita proveniente das autarquias locais face a 2021, deparámo-nos com um decréscimo de 35% em 2023 face ao ano precedente. Tal circunstância deverá suscitar uma especial atenção às relações de proximidade que as Delegações poderão manter com mais propriedade para com as autarquias locais

Importa atentar também ao desempenho dos financiamentos de suporte à atividade do DAEFP e dos CAVI, os quais se desenvolvem seguindo alguns procedimentos comuns, designadamente no que diz respeito à apresentação regular de pedidos de reembolso, circunstância esta relevante do ponto de vista da gestão da tesouraria. A apresentação com maior frequência destes pedidos de reembolso, que temos vindo a implementar ao longo dos últimos dois anos e que se encontra já consolidada em 2023, favorece uma gestão mais eficiente da componente financeira destes projetos, diminuindo a necessidade de acertos desfasados no tempo face à execução da despesa e contribuindo para uma maior assertividade na alocação da despesa. Por tudo isto, é possível tomar como mais exatos os rendimentos atualmente determinados que, no caso do IEFP, traduzem um decréscimo de 52% face a 2022, ao passo que o financiamento dos CAVI registou um acréscimo de 23% face ao ano precedente.

O valor apurado no fim do exercício contabilístico do ano de 2023 é de 115 807 Euros de prejuízo, com os Rendimentos a ascenderem a 3 573 661 euros e os gastos a atingirem 3 689 467 euros.

a) Análise Financeira das Delegações

Na tabela seguinte, são apresentados os Gastos e Rendimentos de cada Delegação e o respetivo Saldo Contabilístico do Exercício de 2023.

| Tabela 45: Contas por Delegação / Núcleo | | | |
|---|-------------------|--------------------|------------------|
| Local/âmbito | Gastos | Rendimentos | Saldo |
| Açores | 112 074€ | 113 390€ | 1 316€ |
| Algarve | 112 306€ | 139 600€ | 27 294€ |
| Aveiro | 29 847€ | 19 109€ | -10 738€ |
| Braga | 139 923€ | 175 617€ | 35 693€ |
| Castelo Branco | 89 015€ | 105 956€ | 16 941€ |
| Coimbra | 122 266€ | 108 008€ | -14 258€ |
| Leiria | 98 256€ | 94 913€ | -3 342€ |
| Lisboa | 264 910€ | 317 212€ | 52 302€ |
| Núcleo da Madeira | 9 217€ | 4 472€ | -4 745€ |
| Porto | 192 940€ | 219 786€ | 26 846€ |
| Viana do Castelo | 133 027€ | 150 254€ | 17 226€ |
| Vila Real | 74 103€ | 58 896€ | -15 207€ |
| Viseu e Núcleo da Guarda | 175 295€ | 193 866€ | 18 571€ |
| Órgãos Nacionais | 2 136 287€ | 1 872 581€ | -263 707€ |

| | | | |
|---------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Totais | 3 689 467€ | 3 573 661€ | -115 807€ |
|---------------|-------------------|-------------------|------------------|

Como se pode verificar, apresentam saldos locais de prejuízo as Delegações de Aveiro, Coimbra, Leiria e Vila Real, sendo igualmente de prejuízo o resultado do exercício relativo aos órgãos nacionais e ao Núcleo da Madeira, ascendendo a um prejuízo total de 311 997 euros. Apresentam saldos positivos as Delegações do Algarve, Açores, Braga, Castelo Branco, Lisboa, Porto, Viana do Castelo e Viseu e Núcleo da Guarda, ascendendo a um lucro total de 196 190 euros.

O Apoio ao Funcionamento assegurado pelo INR I.P. teve também, em 2023 uma importância essencial para o saldo apresentado pelas Delegações. A tabela seguinte apresenta, exatamente, os valores afetados a cada uma das dez Delegações beneficiárias do Apoio ao Funcionamento do INR I.P.

| Tabela nº 46 - Apoio ao Funcionamento do INR I.P. | |
|--|---------------------------|
| Delegação | Valor do Apoio INR |
| Lisboa | 30 379,15 € |
| Porto | 0,00 € |
| Coimbra | 15 161,36 € |
| Açores | 0,00 € |
| Braga | 16 127,82 € |
| Viseu e Núcleo da Guarda | 8 214,20 € |
| Aveiro | 8 165,07 € |
| Leiria | 16 963,68 € |
| Viana do Castelo | 2 201,14 € |
| Castelo Branco | 15 292,97 € |
| Vila Real | 19 631,75 € |
| Algarve | 15 698,63 € |

De referir que, dos 189.480,58 euros recebidos de apoio do INR IP, 147.835,77 euros (78%) foram afetos às Delegações, sendo os restantes 41.644,81 euros (22%) afetos aos órgãos nacionais.

b) Análise Financeira por Centro de Custo

O resultado do exercício de 2023 apresenta um prejuízo de 115.807 euros, correspondendo ao conjunto de todos os registos contabilísticos nos Centros de Custos da ACAPO.

Para este resultado, concorrem especialmente os prejuízos verificados nos Centros de Custos seguintes: Formação Profissional com 157.200 euros, CAVI com 145.000 euros, Relações Internacionais com 65.783 euros, e o Centro de Produção Documental com 30.184 euros.

Importa notar o seguinte:

- O prejuízo dos CAVI mantém-se no mesmo nível do ano anterior, visto que os gastos e os rendimentos cresceram de forma equitativa;
- A rubrica das Relações Internacionais surge como uma das que apresenta um saldo negativo maior, o que fica a dever-se sobretudo ao investimento da ACAPO na organização da 12.^a Assembleia Geral da EBU programada para fevereiro de 2024. Trata-se de uma responsabilidade que decorre da candidatura apresentada pela ACAPO para o efeito e cuja decisão foi tomada pela EBU no início de 2023. A iniciativa de apresentar esta candidatura tem subjacente a premissa de impactos positivos a nível reputacional, estratégico e operacional que deverão compensar amplamente o impacto financeiro referido.
- O Centro de Produção Documental registou um decréscimo das receitas e, simultaneamente, um assinalável crescimento da despesa, justificando um saldo negativo agravado em comparação com 2022.
- A Formação Profissional corresponde à rubrica que obtém mais prejuízo. Cabe sublinhar que houve uma alteração no processamento da informação contabilística desta rubrica, tendo em vista uma maior transparência e realismo, para com as partes interessadas internas – incluindo os decisores.

Registaram lucro os seguintes Centros de Custo: Ação Social com 141.500, Fundo Mais com 132.644 euros e Funcionamento com 50.240 euros. Das três rubricas que mais contribuíram com saldo positivo para as contas da ACAPO, merece especial destaque a rubrica da Ação Social com um crescimento dos gastos de 56.731 euros, compensado com um crescimento superior em valor absoluto dos rendimentos no montante de 78189 euros. De sublinhar que os CAARPD correspondem a uma das áreas de atividade que gera um maior volume de fluxos financeiros, de resto, circunstância justificada pela generalização desta resposta a quase todo o território continental português. Por esta razão, mas também porque a ACAPO considera imperioso que seja revisto todo um conjunto de parâmetros regulamentares e técnicos que enformam esta resposta social, foi encetado em 2023 um processo negocial com a tutela. Com este processo negocial, esperamos, portanto, melhorar o equilíbrio financeiro associado à implementação da resposta social, ao mesmo tempo que ambicionamos torná-la mais condicente com as necessidades técnicas e operacionais identificadas.

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

| Tabela nº 47 - Desempenho por Centro de Custos | | | |
|---|---------------|--------------------|---------------|
| Centros de Custo | Gastos | Rendimentos | Saldos |
| Funcionamento | 570 325 € | 620 565 € | 50 240 € |
| Acessibilidades e Orientação | 6 173 € | 0 € | -6 173 € |
| Fundo Mais | 100 979 € | 233 623 € | 132 644 € |
| CAVI | 951 887 € | 806 887 € | -145 000 € |
| Ação Social | 1 224 171 € | 1 365 671 € | 141 500 € |
| Desporto | 16 518 € | 10 419 € | -6 099 € |
| Eventos | 76 401 € | 75 734 € | -667 € |
| Relações Internacionais | 198 091 € | 132 308 € | -65 783 € |
| Atividades Associativas | 10 758 € | 0 € | -10 758 € |
| Restauração | 26 384 € | 29 770 € | 3 386 € |
| Projetos | 88 704 € | 66 991 € | -21 713 € |

| | | | |
|--|--------------------|--------------------|-------------------|
| Centro de Produção Documental | 37 998 € | 7 814 € | -30 184 € |
| Formação Profissional e Centro de Recursos | 381 076 € | 223 876 € | -157 200 € |
| Total | 3 689 465 € | 3 573 658 € | -115 807 € |

Em relação ao Balanço Consolidado do exercício contabilístico de 2023, observa-se uma diminuição no valor do ativo de 32%, sobretudo justificada pela continuação de processos de regularização dos saldos dos projetos de Formação Profissional, de resto, à semelhança do já ocorrido no ano precedente. Entretanto, o passivo registou um aumento de 26% e os Fundos Patrimoniais registaram um decréscimo de 32%.

Atentemos agora no desempenho relativamente ao objetivo planeado para este domínio.

Objetivo n.º 22: Assegurar o equilíbrio financeiro da ACAPO no desenvolvimento global do Plano de Ação

A concretização deste objetivo depende, claramente, de uma multiplicidade de fatores, de que a capacidade de captação de receita e a negociação com os financiadores de condições mais favoráveis para a sustentabilidade das atividades / projetos são apenas 2 exemplos centrais. Mas, reconhecemo-lo, este objetivo é também influenciado por dinâmicas internas e, portanto, passíveis de serem geridas sem a interferência de fatores externos significativos.

Por um lado, consideramos da maior importância dar continuidade a um estudo aprofundado sobre a Sustentabilidade Financeira da ACAPO. A negociação com a Segurança Social suprarreferida é já um exemplo concreto dos benefícios dos trabalhos já iniciados a este nível, pelo que este deverá continuar a ser um eixo fundamental de atuação.

Por outro lado, consideramos da maior importância a implementação de ações de capacitação dirigidas, quer aos dirigentes, quer aos colaboradores da área administrativa das Delegações. A realização de uma ação de capacitação dos Dirigentes no âmbito da gestão financeira de IPSS é crucial para uma tomada de decisão mais sustentável. A realização de uma ação de

formação para os Administrativos das Delegações no âmbito da tramitação de documentação relevante a nível contabilístico deverá representar um importante ganho em termos de tempo e de recursos no que diz respeito ao tratamento contabilístico da informação e/ou documentação remetida pelas Delegações. Não obstante a importância destas 2 ações, não foram reunidas condições para a sua implementação em 2023, transitando para 2024.

A tabela seguinte sintetiza o estado de realização das atividades programadas no âmbito deste objetivo.

| Tabela 48: 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 |
| Dar continuidade a um estudo aprofundado sobre a Sustentabilidade Financeira da ACAPO. | Em curso | Implicando, de forma transversal, as diversas áreas de coordenação. |
| Realizar uma ação de capacitação dos Dirigentes no âmbito da gestão financeira de IPSS | Suspensa | Preferencialmente com recursos externos, sem prejuízo do envolvimento de Departamentos específicos da ACAPO. |
| Promover uma ação de formação para os Administrativos das Delegações no âmbito da tramitação de documentação | Suspensa | |

| | | |
|----------------------------------|--|--|
| relevante a nível contabilístico | | |
|----------------------------------|--|--|

Analisando agora os resultados alcançados, constatamos que o grau de execução do orçamento se situa dentro do intervalo de variação considerado pela ACAPO como aceitável. Quanto aos Resultados operacionais, observamos um desvio negativo elevado face à meta estabelecida. De referir que o valor considerado como meta era o valor orçamentado para o ano de 2023, sendo que o exercício decorreu diferente do que era esperado contabilisticamente, de resto, à semelhança do que já tinha acontecido no ano de 2022. A tabela seguinte apresenta os resultados alcançados em ambos indicadores e permite a comparação com as respetivas metas.

| Tabela 49: 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% (3.872.168 €) | 81% |
| Resultados operacionais da ACAPO | -5.779 € | -81011,55€ |

Para uma mais fácil análise ao desempenho deste objetivo, importa detalhar o significado dos indicadores utilizados:

- **Grau de execução do Orçamento:** é expresso em percentagem, resultando da relação entre o valor executado no período em análise para uma dada rubrica de despesa e o correspondente valor da previsão orçamental. Este cálculo é aferido por referência ao orçamento aprovado.
 - **Resultados Operacionais:** representa o resultado da Instituição com as suas operações.
- Não obstante os resultados acima apresentados, apesar dos múltiplos fatores externos – económicos, financeiros, políticos, legais, entre outros –, a ACAPO foi capaz de assumir os seus compromissos e obrigações. Esta é uma condição essencial para, conforme já referido neste documento, o fortalecimento da credibilidade da ACAPO junto das suas partes interessadas, internas e externas.

[\[Voltar ao índice\]](#)

15.2. Situação patrimonial

A análise da situação patrimonial da ACAPO implica, necessariamente, uma atenção especial ao edificado que, maioritariamente proveniente de heranças, tem revelado potencial de rentabilização, contribuindo para o equilíbrio financeiro e, não raras vezes, para uma mais agilizada gestão de tesouraria. Tal significa que a gestão patrimonial assume um papel vital para a prossecução da nossa missão. Importa, a este respeito, lembrar que os rendimentos provenientes da gestão patrimonial, por deliberação da Assembleia de Representantes, são encaminhados para o Fundo MAIS. Este, como é sabido, desempenha um papel crucial no que diz respeito 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.

Importa também, mais uma vez, lembrar que a gestão do edificado alocado a funções de rentabilização, está confiada a empresas especializadas, conferindo assim a esta um caris profissionalizado que a ACAPO não poderia assegurar, seja por via do know-how que tal implica, seja pela disponibilidade e flexibilidade de tempo que exige – incluindo, por exemplo, a realização de visitas de acompanhamento e ações de vigilância regular ao nosso parque de edifícios, seja porque, devemos assumi-lo, esta é uma atividade claramente acessória face aos fins estatutários da ACAPO. Esta opção tem-nos permitido uma gestão mais profícua e uma atuação mais célere e eficaz sobre o estado 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 do setor imobiliário, a saber, Europredial em Lisboa e António Duarte no Porto, designadamente para gestão dos contratos de arrendamento.

Temos defendido que uma boa conservação do edificado é essencial à otimização da sua rentabilidade. Foi nesse sentido que, oportunamente, submetemos à apreciação da Assembleia de Representantes, a contratação de empréstimo bancário tendo em vista um conjunto de obras de reabilitação de imóveis que, dado o seu estado de conservação, perderam potencial de rentabilidade – a saber, os edifícios da Damaia e Angelina Vidal em Lisboa e Rua do Relógio no Porto. Não obstante, este foi um ano em que ainda não pudemos iniciar as referidas obras, estando em curso os processos subjacentes às mesmas. Assim, foi elaborada pela Procerce, a planificação com proposta de obras para submissão a concurso, ao mesmo tempo que fomos monitorizando a alteração de condições de arrendamento dos edifícios, que facilitam e tornam economicamente mais exequíveis as obras, com a profundidade e amplitude essenciais a uma máxima rentabilização.

Entretanto, foi dada máxima atenção a ações de gestão corrente de necessidades de manutenção e de melhoria, nomeadamente não descurando as necessidades e solicitações dos arrendatários.

No final do ano de 2023, o valor patrimonial tributário da totalidade dos Imóveis era de 2.744.030,00 euros. Os imóveis arrendados renderam 138.694,00 euros, cumprindo uma missão importante no que toca ao equilíbrio financeiro da ACAPO. Esta receita tem também permitido a viabilização de ações de manutenção e melhoria do edificado, incluindo do afeto diretamente à atividade da ACAPO, como seja a obra prospetivada para as instalações da Delegação do Porto.

[\[Voltar ao índice\]](#)

PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS

16. Unidade de Equipamentos Tiflotécnicos

A UEST é um ativo estratégico da ACAPO com uma longa história que importa respeitar e com um espaço de ação singular.

A vitalidade da empresa está sempre dependente de 2 mercados que podemos entender com características peculiares e diversas. Por um lado, as entidades – públicas ou privadas – que desenvolvem políticas orientadas para a inclusão das pessoas cegas e com baixa visão. Por outro lado, as próprias pessoas com deficiência visual que, sobretudo com base nos programas de financiamento de produtos de apoio associados às prescrições de equipas multidisciplinares, procuram melhorar a sua qualidade de vida em geral ou as suas condições de empregabilidade.

Se os conflitos atuais – sobretudo no Médio Oriente – já deixavam antever algumas dificuldades – nomeadamente tendo em conta o aumento dos preços dos produtos à chegada a Portugal por via de um maior custo associado ao transporte marítimo –, assistimos no nosso país à queda inesperada do Governo, com implicações na disponibilização de verbas para o financiamento de produtos de apoio. Esta circunstância impactou, necessariamente, nos fluxos de tesouraria da empresa, ainda que não estejam em causa indicadores a nível financeiro. Em todo o caso, confiamos que, com a estabilização da situação política nacional, as dinâmicas de aquisição de produtos de apoio seja regularizada e os fluxos financeiros retomem padrões mais consentâneos com o esperado.

Em todo o caso, esta é uma situação que se constitui como alerta para a empresa que deverá adotar práticas de análise de risco e agir em conformidade.

Importa ainda referir que o polo principal de vendas da UEST, situado na estação do metropolitano Jardim Zoológico, não teve em 2023 um desempenho particularmente proveitoso. Entre obras profundas na zona circundante, a inundações na própria estação de metropolitano, muito aconteceu – e não foi positivo.

Mas a verdadeira questão prende-se, no entanto, com um global problema de funcionamento, decorrente de uma perda de liquidez de tesouraria, acentuada ainda mais pela entrada, em 2021, no mercado de um novo player, que tem assumido uma postura agressiva a que a falta de flexibilidade da UEST ainda não conseguiu responder.

A aposta terá, forçosamente, que passar por um incremento sério na comunicação, interna e externa, mas também no reforço do sentido de pertença da UEST extensível a toda a organização ACAPO, sentido esse que só poderá ser cultivado com uma cultura de proximidade da UEST, de resposta efetiva, de comunicação plena, intensiva e orientada, o que só se atinge com liquidez. Urge ainda profissionalizar a gestão, tendo todavia em conta que, na sua história, a UEST já por duas vezes cometeu erros estratégicos que fizeram com que surgissem novos players no mercado, colmatando necessidades que não foram atisfeitas pela UEST, não obstante elas poderem ter sido satisfeitas quando os sócios desses novos players se encontravam a trabalhar para a própria UEST.

O nosso ativo mais importante continua, por isso, a ser a ligação à ACAPO, com a pluralidade de pontos de venda e de assistência que tal potencia. Um reforço do sentimento de pertença a que acima aludimos é, por isso mesmo, essencial, assim como o reforço com os players que, efetivamente, partilham de alguma forma os códigos de valores da UEST, entendendo a sua relevância e, assim, potenciando as cinergias que, no fundo, estão na base do surgimento da UEST – é preciso trazer mais, melhores e mais baratas, soluções de produtos e serviços para pessoas com deficiência visual.

[\[Voltar ao índice\]](#)

17. Sociedade de Apostas Sociais

Ao longo do ano de 2023, a participação da ACAPO enquanto membro do Conselho de Administração da SAS foi regular, o que nos permitiu acompanhar ainda mais de perto a vida diária da sociedade. Assim, neste ano assistiu-se a um processo de expansão da SAS, a qual

consolidou a forte aposta nos jogos de casino online, o que lhe permitiu manter a trajetória ascendente nos resultados das contas. Para além do que fica dito, reforçou-se a quota da sociedade no mercado de apostas desportivas, não obstante a grande flutuação de intervenientes a que se tem vindo a assistir, podendo dizer-se com alguma segurança que, longe dos grandes fornecedores do mercado com fortes ligações internacionais, a SAS ocupa uma quota de mercado relativamente confortável. Reforçou-se ainda a aposta na visibilidade da SAS e no respetivo marketing, tendo o ano de 2023 também assistido a um acréscimo de iniciativas de cariz social desenvolvidas em parceria com os clubes apoiados pela SAS. Apesar de alguns períodos mais difíceis no domínio do casino online, os quais também afetaram os outros intervenientes no mercado português, e que se traduziram em perdas significativas de liquidez em períodos predeterminados, a verdade é que a SAS só não só aguentou esses embates de mercado como conseguiu igualmente manter o integral e pontual cumprimento das regras prudenciais impostas pelo serviço público competente para a supervisão da atividade. Duas últimas notas, uma para dar conta de um período maior, no decurso de 2023, de indefinição estratégica, prontamente colmatado após a designação do novo representante do acionista Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. A existência de uma direção executiva forte e competente foi, no entanto, o garante de que não só não havia desvios à estratégia previamente traçada, como havia base crítica de reflexão para a elaboração, em 2023, de um plano estratégico a 10 anos, o qual prevê agora, com bastante prudência, que o mais tardar surjam distribuições de dividendos aos acionistas a partir de 2029, estimando-se que, no caso da ACAPO, a 10 anos a receita proveniente dos dividendos da atividade da empresa se possa situar, no máximo, perto do milhão de euros anual. A concretizar-se, será sem dúvida o melhor corolário para uma aposta vencedora que a Assembleia de Representantes da ACAPO, sob proposta da então Direção Nacional, atempadamente deliberou que fosse aproveitada. Por fim, uma última nota para dar conta que a SAS não tem estado exposta a alguns rumores de maior instabilidade no mercado internacional, particularmente no Brasil, de que se tem falado na imprensa portuguesa, na medida em que a política de participações societárias internacionais desta sociedade tem sido particularmente cautelosa e devidamente estudada.

No ano de 2023, o Conselho de Administração projeta um lucro líquido de impostos para a sociedade de 114 mil euros, a ser apresentado para aprovação em Assembleia Geral no próximo dia 20 de março.

[\[Voltar ao índice\]](#)

Conclusão

Já o afluámos na introdução, já o mencionámos ao longo do relatório, queremos agora deixá-lo expresso de forma concludente: 2023 não foi o ano que ninguém queria viver, na ACAPO. Desde a comemoração do 34º aniversário, que deveria ter sido o momento alto de pertença associativa, e que não foi organizado da melhor forma, não obstante o esforço de todos os envolvidos, passando por déficits de resposta e de comunicação internos, com sérios impactos naquilo que prestamos e em quem somos, enfim, no que fazemos, e com sério prejuízo para quem conosco continua a trabalhar, o que se traduz em sérios prejuízos para as pessoas para quem trabalhamos, ou por um clima de forte contenção que impede renovações há muito devidas, seja nas instalações, seja nas ferramentas de trabalho, seja nos conhecimentos técnicos de que dispomos. Por tudo isso, que em boa parte herdámos de anos a fio e que em boa parte foi fortemente influenciado por um clima externo nada positivo, pedimos humildemente desculpa. Mas não nos envergonhamos do caminho que percorremos em 2023. Poucas seriam as instituições que conseguiriam sobreviver à tempestade perfeita que enfrentámos. Se ela nos retirou a clarividência para ver muito do que nos ia enfrentando, também foi ela que nos permitiu, ainda que por força das circunstâncias, repensar profundamente o caminho a seguir. Foi a tempestade perfeita de 2023, que se vinha desenhando nos anos anteriores e que foi agudizada com as sucessivas crises mundiais dos últimos três anos, que nos mostrou que era preciso reestruturar a organização para que ela crescesse. Foi esse caminho de maior empoderamento que fizemos em 2023, e que dará certamente frutos no futuro, que de resto já está a dar, sendo disso bom exemplo a renegociação dos acordos de cooperação, tornados hoje respostas típicas, e que em breve serão ainda mais adequados aos reais interesses dos nossos associados em particular, e das pessoas com deficiência visual em geral. Foi esse caminho que permitiu respondermos positivamente ao desafio da tipificação, em resposta social, dos CAVI. Foi esse desafio que nos permitiu trazer, para todos quantos quiseram, a tradução em Português do conteúdo integral da Assembleia Geral da União Europeia de Cegos, momento alto em que todos

puderam tomar contacto com o que as pessoas com deficiência visual dos mais de 40 países que constituem esta organização estão a discutir. Foi esse caminho que nos permitiu criar as bases para que renovemos infraestruturas de trabalho na ACAPO, compromisso que assumimos para 2023 e que, estamos crentes, será materializado em 2024. Foi esse caminho que nos trouxe, por fim, para mais perto de todos os nossos Associados, conseguindo dar resposta e apoiar em programas como o Acessibilidades 360, que de resto durou mais do que o inicialmente previsto dadas as reivindicações que formulámos.

Muito ficou por fazer, ao nível interno e externo, mas estamos em crer que, depois do que passámos em 2023, temos hoje uma ACAPO mais resiliente e mais conhecedora de si própria. E este será apenas o começo. Assim saibamos todos potenciar aquilo que, há 35 anos, nos mantém unidos: representar os cidadãos com deficiência visual, providenciar serviços adequados e consciencializar a sociedade, com vista à sua afirmação como cidadãos de pleno direito, autoconfiantes e com respeito próprio.

[\[Voltar ao índice\]](#)

Lisboa, 07 de março de 2023

A Direção Nacional