

RELATÓRIO ANUAL

2024

ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal
Av. D. Carlos I, nº 126 9.º andar, 1200-651 Lisboa

Tel. +351 213 244 500 (chamada para a rede fixa nacional) |
dn@acapo.pt | www.acapo.pt

Conteúdo

ACRONÍMIA	4
I. INTRODUÇÃO	6
1. Nota Introdutória	6
2. Contexto de Atuação	12
II. REPRESENTAÇÃO DE INTERESSES	16
3. Atuação Nacional, Regional e Local	18
4. Atuação Internacional	34
III. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	49
5. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social	52
6. Apoio à Vida Independente	62
7. Apoio ao Emprego e Formação Profissional	72
8. Prestação de Serviços à Comunidade	80
8.1. Sensibilização, Consultoria e Formação para a Comunidade	80
8.2. Produção Documental	84
IV. ORGANIZAÇÃO INTERNA	86
9. Dinâmica Associativa	87
10. Comunicação e Visibilidade	90
11. Parcerias	95
12. Projetos	99
13. Recursos Humanos	103
14. Infraestruturas e Equipamentos	112

15. Situação Financeira e Patrimonial	114
15.1. Situação Financeira	114
15.2. Situação Patrimonial	121
16. Desenvolvimento e Melhoria	122
V. PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS	125
17. Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos	126
18. Sociedade de Apostas Sociais	127
VI. CONCLUSÃO	128

ACRONÍMIA

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

Tabela 1: Lista de siglas encontradas ao longo do documento e respetivas definições	
Sigla	Definição
ABAADV	Associação Beira Agueira de Apoio ao Deficiente Visual
ADV	Aliança para a Deficiência Visual
ANIP	Associação Nacional de Intervenção Precoce
AP	Assistentes Pessoais
AVD	Atividades da Vida Diária
CAARPD	Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade
CAVI	Centro de Apoio à Vida Independente
CE do CIB	Comité Executivo do Conselho Ibero-americano do Braille
CES	Conselho Económico e Social
CIB	Conselho Ibero-americano do Braille
CPD	Centro de Produção Braille
DAEFP	Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional
EGDF	Federação Europeia dos Cães-Guia (European Guide Dog Federation)
ENIPD	Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência
EQUASS	European Quality in Social Services
ERIPDA	Estratégia Regional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência na Região Autónoma dos Açores 2023-2030
ESE do IPB	Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Bragança

GRUPO SOCIAL ONCE	Grupo Social da Organização Nacional de Cegos Espanhóis (Organización Nacional de Ciegos de España)
IEFP, I.P.	Instituto de Emprego e Formação Profissional
INCM	Imprensa Nacional Casa da Moeda
INR, I.P.	Instituto Nacional para a Reabilitação
IRN	Instituto dos Registos e do Notariado
ISS I.P.	Instituto da Segurança Social I.P.
MAVI	Modelo de Apoio à Vida Independente
NAPPA	Núcleo de Apoio à Prescrição de Produtos de Apoio
ONGD	Organização Não Governamental para o Desenvolvimento
ONGPD	Organização Não Governamental de Pessoas com Deficiência
PcD	Pessoas com Deficiência
PcDV	Pessoas com Deficiência Visual
PE	Parlamento Europeu
PIAP	Planos Individuais de Assistência Pessoal
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
SAS	SAS Apostas Sociais, Jogos e Apostas Online, S.A.
SAPA	Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio
SAVI	Serviço de Apoio à Vida Independente
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
TAPD	Transporte Adaptado a Pessoas com Deficiência
UCLP	União dos Cegos de Língua Portuguesa
UEC	União Europeia de Cegos (EBU, European Blind Union)
UEST.	Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos, Lda.
ULAC	União Latino-americana de Cegos (ULAC, Unión Latino Americana de Ciegos)
UMC	União Mundial de Cegos (WBU, World Blind Union)

WBUGAOC	Comissão Organizadora da Assembleia Geral da União Mundial de Cegos
---------	---------------------------------------------------------------------

[\[Voltar ao índice\]](#)

I. INTRODUÇÃO

Nesta primeira seção do Relatório de Atividades da ACAPO, poderemos encontrar uma nota explicativa, que sintetiza o principal conteúdo e enfoque do presente Relatório, assim como uma contextualização, essencial para perceber, nos capítulos subsequentes, o que afetou, segundo a nossa visão, o ano de 2024 na vida da nossa Associação.

Para uma leitura mais focada, recomendamos que este seja encarado como um documento de consulta, que permitirá uma análise em maior detalhe, por área de atuação e por valência, do que foi a nossa realidade. A quem apenas pretenda retirar uma visão panorâmica do que foi a ACAPO no ano de 2024, recomenda-se vivamente a leitura da nota introdutória e da conclusão, deixando outros aprofundamentos para quem queira conhecer, mais a fundo, cada um dos demais capítulos.

1. Nota Introdutória

O presente documento pretende fazer um relato do que foi a atuação da ACAPO ao longo do ano de 2024. Para a sua elaboração, contámos em primeiro lugar com o contributo, aprovado pelos Senhores Associados em cada uma das Assembleias Gerais de Delegação, e que espelhamos em detalhe nos anexos ao presente documento. Eles representam a forma como cada Delegação percecionou o ano de 2024, de que forma é que cada um de nós sentiu que a sua estrutura local pôde contribuir para o todo nacional que é a ACAPO.

Essencial foi ainda o contributo preparado pelos Coordenadores de cada uma das áreas principais, como definidas pela Direção Nacional da ACAPO como estruturantes, seja ao nível das Relações Interinstitucionais e Internacionais, seja ao nível das Relações Internas e Representação de Interesses, seja ao nível dos CAARPD, dos CAVI, do Apoio ao Emprego e Formação Profissional, das Acessibilidades e Centro de Produção Documental, da Comunicação e Visibilidade, dos Recursos Humanos, das Infraestruturas Tecnológicas e de Telecomunicações, da área Financeira e Patrimonial, ou ainda da área da Qualidade e Compliance.

O que encontrará quem ler o presente relatório é, esperamos, nem uma soma de ambos os contributos, nem uma visão alternativa aos mesmos. É antes a nossa leitura estratégica da forma como todos eles contribuíram para a evolução da ACAPO em 2024.

Este é um documento extenso e longo, com mais de 125 páginas impressas, e que em Braille representará mais de 500 páginas. Sem deixar de reconhecer que, desta forma, a sua leitura se torna muito exigente, recomendamos que seja visto como um documento de consulta, o que implica perceber claramente a sua organização.

Assim, na presente nota introdutória e no ponto seguinte, faremos uma síntese enquadradora do que foi para nós o ano de 2024, destacando os principais pontos fortes, fraquezas, ameaças e oportunidades de melhoria que ainda vamos a tempo de aproveitar, elencando igualmente o contexto que enformou a nossa visão do que foi o ano que passou.

Na parte II deste relatório, analisaremos em maior detalhe o que fizemos ao nível da Representação de Interesses, tanto a nível nacional, como a nível internacional e local.

Na parte III focaremos os diversos serviços que prestamos, ao nível tanto dos CAARPD, como dos CAVI, do Apoio ao Emprego e Formação Profissional, do Centro de Produção Documental e do contributo que, coletivamente, demos através dos serviços que prestámos à comunidade.

Na parte IV cuidaremos de apresentar um resumo do que 2024 trouxe à organização interna, focando-nos nas pessoas (Associados Efetivos e Cooperantes, Recursos Humanos e outras formas de colaboração pessoal), e bem assim no que lográmos conseguir ao nível da comunicação e visibilidade, bem como da inovação e do financiamento e gestão de projetos a que nos candidatámos. Focaremos, em seguida, pilares essenciais da organização, designadamente os que dizem respeito às infraestruturas – físicas, tecnológicas e de telecomunicações -, bem como os relativos à nossa situação financeira e patrimonial, espelho da gestão de recursos fulcral no desenvolvimento de uma organização como a ACAPO. Esta parte encerra com uma vertente essencial de qualquer organização, destinada a relatar como tratámos e como encarámos o desenvolvimento e a melhoria da organização como um todo.

Segue-se uma breve parte destinada ao resumo da visão estratégica relativa à gestão das participações sociais da ACAPO nas duas entidades comerciais em que temos capital investido, necessariamente breve por se tratar de entidades autónomas com os seus próprios instrumentos de reporte, sobretudo ao nível das contas.

Por fim, uma nota conclusiva fecha o presente relatório, esperando-se para essa parte um elenco resumido e recapitulativo do que foi, para nós, o ano que relatamos.

De uma forma resumida, e do lado positivo, podemos reforçar o crescimento do número de pessoas que servimos. Ao nível da resposta de maior proximidade, os CAARPD, chegámos este ano a mais quase 200 pessoas, totalizando já 1391 pessoas que atendemos nas nossas Delegações. Em 2024, 25% dessas pessoas foram novos Utentes. Continuámos igualmente a servir, através dos CAVI e do Apoio ao Emprego e Formação Profissional, outras mais de 200 pessoas. É por isso crescimento a palavra que norteia o nosso ano de 2024, marcado pela renegociação, e tipificação, dos acordos de suporte à resposta CAARPD, da redefinição e renegociação dos acordos de suporte ao apoio à vida independente, que passaram de projeto piloto a resposta contratualizada.

Crescemos também na projeção dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual, não só através da criação da Aliança para a Deficiência Visual (ADV), que ajudámos a criar e com a qual estamos desde a primeira hora, conjuntamente com outras 13 organizações sem fins lucrativos que atuam na área da deficiência visual. Temos ainda a salientar, do lado positivo, a realização, em Portugal, da 12.^a reunião da Assembleia Geral da União Europeia de Cegos, na qual garantimos não apenas a transmissão online para que todos a pudessem conhecer, mas também a tradução para português de todas as intervenções na referida Assembleia. A forma como organizámos este evento granjeou-nos ainda convites para coorganizar, em Portugal, a Assembleia Geral da Federação Europeia de Cães-Guia (EGDF), bem como para participar no comité de organização da próxima Assembleia Geral da União Mundial de Cegos (UMC), a realizar em São Paulo no ano de 2025, a par com uma conferência mundial sobre deficiência visual, como tem vindo a ser hábito nas últimas edições deste evento. Reforçámos ainda a proximidade com os nossos Associados no exercício dos seus direitos, acompanhando em particular os atos eleitorais realizados no ano de 2024 e garantindo que todos puderam ser esclarecidos sobre a forma de votar com a maior autonomia possível para cada caso, seja com recurso a acompanhante da confiança da própria pessoa seja com recurso à matriz de voto em Braille, e garantindo o apoio aos Associados Efetivos que tenham pretendido apresentar queixa por quaisquer irregularidades junto da Comissão Nacional de Eleições.

Merece ainda destaque a aquisição definitiva das instalações onde estão sedeadas as nossas Delegações de Braga e de Viseu, o que representa o culminar de um investimento que a ACAPO realizou ao longo dos últimos 15 anos. No caso da Delegação de Braga, merece ainda destaque a possibilidade de anteciparmos a conclusão desse investimento por alguns meses, fruto da liquidez financeira que conseguimos alcançar. A este respeito, é pertinente referir que o ano de 2024 registou uma irrepetível liquidez de tesouraria, fruto da renegociação dos acordos de cooperação sobretudo da resposta social CAARPD mas também da resposta social CAVI, processo que implicou alguma adaptação aos acordos da resposta social CAARPD, os

quais implicaram um conjunto de acertos financeiros com a tutela que demoraram vários meses a regularizar, bem como a contratação de novos elementos para as equipas, processo que não pôde ser realizado com a celeridade que desejávamos. Merece igualmente destaque o investimento em novas instalações para a Delegação de Vila Real e para o Núcleo da Madeira, colocando ambas as estruturas locais mais no centro das respetivas cidades, melhorando as acessibilidades, qualidade e conforto, fora e dentro das instalações, e assim permitindo sermos mais facilmente encontrados, darmos melhor respostas e estarmos mais próximos de todos quantos beneficiam do nosso trabalho. Ressaltamos ainda a renovação de uma parte significativa do parque informático da ACAPO, tanto em software como em hardware, processo que induz melhores condições de trabalho e de resposta, para além de reforçar as garantias de segurança da informação.

Mas como em qualquer ano, nem tudo são rosas. Ao nível da Representação de Interesses, estrategicamente concentrámos a nossa atividade em alinhamento com a Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025 (ENIPD), e fruto da instabilidade política vivida em Portugal ao longo do ano o nosso esforço de trabalho acabou por não ser produtivo, visto que não existiu contexto para trabalharmos eficazmente essa vertente, já que não só não se registou execução significativa ao nível das medidas como, sobretudo, grande parte das medidas que nos poderiam ser mais úteis e pertinentes requereriam intervenção legislativa, para a qual não houve espaço. Também graças a um maior tratamento sistemático da informação recolhida junto das pessoas com deficiência visual, pudemos constatar um distanciamento crescente das pessoas face à forma como veem a representação dos seus interesses e a promoção dos seus direitos ser feita pela ACAPO, tanto ao nível nacional como ao nível local, o que nos permitiu identificar lacunas ao nível da capacitação, da comunicação e do envolvimento, lacunas que urge preencher no quadro dos limitados recursos de que dispomos. Continuam a verificar-se ainda vazios ao nível da comunicação e visibilidade, seja por questões de infraestrutura seja por questões de estratégia e de conteúdo.

Ao nível dos serviços prestados, e para além da impossibilidade objetiva de reforço atempado das equipas, continua a verificar-se uma grande dificuldade tanto na atração e retenção de talento entre os nossos Colaboradores, como uma dificuldade acrescida de renovação das competências nas diversas equipas, o que acaba por se traduzir numa maior dificuldade na diversificação e flexibilização da oferta nos diversos serviços. É igualmente necessário continuarmos a trabalhar, de uma forma mais sistemática, a motivação dos Colaboradores e das diversas equipas, bem como o seu alinhamento para o cumprimento da missão da ACAPO. As restrições provenientes da forte dependência de financiamento público não contribuem para a diversificação e flexibilização das ofertas, sobretudo ao nível da formação profissional de curta duração e do apoio efetivo ao emprego, apesar de este fenómeno afetar também, ainda que em menor escala, a oferta de serviços nos CAARPD e nos SAVI (Serviço de Apoio à Vida Independente). É, pois, importante focarmo-nos na resposta de complementaridade, isto é, indo além do que existe contratualizado com os diversos financiadores públicos, fazendo-o de forma mais eficaz, mas também entendendo que os recursos que captamos, fora deste quadro de financiamento, não são para todos, são para os que são nossos Associados Efetivos. É que, no caso das respostas contratualizadas, a ACAPO está a substituir-se ao Estado, mas nas demais são os recursos dos Associados que estão a ser utilizados, pelo que é com eles e para eles que devem ser utilizados.

Ainda assim, merece destaque a forma como, apesar das limitações, continuamos a conseguir prestar tanto com tão poucos recursos.

Apesar do crescimento associativo verificado em 2024, não alcançámos a meta proposta, e sobretudo, não conseguimos incrementar a fidelização dos Associados à ACAPO, vetor essencial a reperfilar em 2025. Faltou também um investimento mais estrategicamente orientado nos media digitais, o qual, de resto, quando pensado de forma articulada, produz resultados efetivos – basta pensarmos na taxa de crescimento verificada em plataformas como o Instagram ou o LinkedIn.

Por maior que fosse o nosso poder de síntese, seria sempre impossível resumir a atividade de um ano da ACAPO em poucas páginas, como as que contém este capítulo introdutório. Para maior detalhe em cada uma das áreas, os interessados encontrarão nas páginas seguintes leitura que, consoante os seus interesses, os poderá esclarecer em traços gerais sobre o que fizemos. O dia-a-dia é, todavia, muito mais dinâmico que qualquer documento, e é no dia-a-dia que, com a nossa atuação, podemos continuar a fazer a diferença para mais de 1500 pessoas com deficiência visual, para as suas comunidades, e mesmo para aqueles que, não nos procurando nem procurando informação sobre nós, beneficiam dos efeitos positivos daquilo que fazemos diariamente nos mais variados domínios da vida em sociedade. É para esse esforço que congregamos todos os que tomarem contacto com este documento. Muito há ainda por fazer, muito haverá sempre por realizar, mas só com o envolvimento ativo de todos e com uma definição consequente de prioridades conseguiremos continuar a registar, como registamos, ano após ano, o crescimento da ACAPO, assim cumprindo o desígnio dos que, há 35 anos, conseguiram criar este coletivo que somos todos nós, esta organização que continua, diariamente, a 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.

[\[Voltar ao índice\]](#)

2. Contexto de Atuação

A ACAPO de hoje continua em profunda transformação, num quadro que, ao nível externo, continua a pautar-se por um enorme grau de incerteza. Após o final da pandemia da doença Covid-19, com todas as transformações sociais que a mesma implicou, o contexto de atuação continua a ser determinado pelas sucessivas guerras que têm assolado o Mundo, designadamente a guerra na Ucrânia e no Médio Oriente, acrescido agora de toda a incerteza geopolítica vinda dos Estados Unidos da América, dando força à instabilidade política e valorativa a nível internacional.

Há, no entanto, consequências muito mais diretas que impactam fortemente a atuação de qualquer organização. Embora a inflação e os juros tenham sofrido em 2024 uma redução progressiva, a mesma não se refletiu numa diminuição de despesa proporcional a estes abrandamentos.

Além disso, o atual quadro político interno poderá vir a tornar-se em mais um fator de incerteza e instabilidade operacional. sem que nada o fizesse prever, o país foi lançado em mais um processo eleitoral antecipado.

Este novo período legislativo e que face à conjuntura política, implicará a eleição de um novo governo, representará no mínimo uma paragem no regular funcionamento das instituições do ponto de vista político e estratégico. Podendo no futuro traduzir-se em mais mudanças impactantes para o setor social, dependendo das eventuais mudanças políticas e da sua estratégia de implementação.

Por outro lado e tendo em conta a organização em particular, os crescentes custos, quer com recursos humanos, quer com bens e serviços, a canalização de financiamentos disponíveis para fins distintos dos que norteiam a nossa atividade, a crescente competitividade entre organizações sociais que disputam os mesmos, e reduzidos financiamentos, a falta de disponibilidade dos doadores privados para contribuir para causas sociais como as que defendemos, são apenas alguns dos fatores que nos têm afetado. Paralelamente, a nossa forte dependência de financiamento público, aliada à falta de investimento público em respostas como as que prestamos (sendo de relembrar que as nossas respostas foram das poucas que, ao nível social, não tiveram apoios extraordinários especificamente vocacionados para elas), a que acresce a definição tardia dos quadros de financiamento comunitário bem como a canalização dos mesmos para respostas abrangidas pelo Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) – portanto, respostas mais vocacionadas para uma intervenção de tipologia mais rápida e imediata do que propriamente continuada e de consolidação -, foram fatores decisivos para a instável sustentabilidade da nossa organização nos últimos anos, instabilidade apenas

minimizada com a concretização da renegociação dos acordos com a Segurança Social relativos à resposta social CAARPD.

Estes aumentos nas verbas por nós recebidas, permitiram uma maior cobertura financeira das despesas correntes, que consequentemente contribui para o maior e melhor equilíbrio orçamental.

Por outro lado, as alterações que temos vindo a introduzir ao nível da estrutura intermédia da ACAPO, bem como as práticas introduzidas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, traduzem-se, cada vez mais, numa capacitação acrescida para respostas mais imediatas e, sobretudo, mais qualificadas. Com efeito, graças a essa estrutura e também graças ao trabalho que temos vindo a desenvolver com alguns Associados, a ACAPO de hoje está mais rica em conhecimento sobre si própria, o que lhe permite responder de forma mais sistemática e articulada aos desafios estratégicos que se lhe colocam. A densificação das estruturas internas de coordenação já existentes, ao nível da Reabilitação e Ação Social, do Apoio à Vida Independente, da Formação Profissional e Emprego, da Comunicação e Inovação, da Gestão e Execução de Projetos, da Representação de Interesses e das Relações interinstitucionais, da Gestão de Recursos Humanos, da Informática e Telecomunicações e da Gestão Financeira e Patrimonial, constituem-se como vetores de uma crescente especialização da resposta, passando tal desígnio por um claro empoderamento dessas estruturas de um ponto de vista operacional, deixando aos órgãos dirigentes eleitos pelos Senhores Associados o trabalho de dirigir estrategicamente as operações, e ao trabalho das estruturas intermédias a implementação e solidificação das medidas estrategicamente assumidas.

Há, contudo, ainda, muito caminho a percorrer. A ACAPO é hoje uma organização com um autoconhecimento organizacional a caminho da consolidação pelo que este é um dos vetores a reforçar, capacitando quer Dirigentes quer Técnicos para o exercício cabal da função de cada um, em estreito alinhamento com a missão e visão que definimos, e privilegiando a primazia da estratégia sobre a técnica, da política sobre a operacionalização, mas também, e por isso

mesmo, impulsionando uma cada vez maior reflexão sobre quem somos, onde estamos e o que pretendemos, agora e no futuro. Reforça-se assim a necessidade de um esforço acrescido de focalização na nossa razão de existir, mas também uma necessidade crescente de conhecimento, mais diversificado e aprofundado, em suma, de uma maior reflexão interna, também para fazer face à instabilidade verificada sobretudo ao nível de alguns órgãos associativos locais. A capacitação, tanto de Dirigentes como de Técnicos, é, pois, um eixo central a que não podemos deixar de dar a atenção necessária.

Com efeito, ao nível interno subsistem hoje ainda muitas ameaças: a incapacidade de reter, e de motivar, recursos humanos qualificados, alinhados com a missão, com a visão e com as características de uma organização de tipo social como a ACAPO, caminho dificultado pela baixa capacidade de investimento em recursos humanos e na sua formação.

A falta de infraestruturas adequadas, com algum edificado notoriamente desadequado e com infraestruturas tecnológicas a serem reformuladas, mas num processo não tão célere como idealmente se desejaria, são também fatores que influenciam negativamente o desempenho da ACAPO, e também o desempenho de quem nela trabalha e a capacidade que nela deposita quem a nós recorre, fator extremamente relevante na medida em que dela depende a manutenção e crescimento da nossa credibilidade, interna e externa.

Associada a toda esta problemática, surge a necessidade de investimento numa comunicação bilateral mais eficaz, ao nível interno e externo, estrategicamente concebida e executada, fator que potencia a necessária coesão para densificar e corporizar as estratégias de uniformização e de padronização que têm vindo a ser implementadas. Só através dela se pode reforçar o sentimento de pertença e o efetivo envolvimento ativo de todos, essencial à construção de uma ACAPO cada vez mais sólida e unida – afinal, a razão de ser da sua criação, em 1989, e que faz, hoje em dia, cada vez mais sentido.

Não podemos, enquanto instituição que defende e representa os interesses e direitos dos cidadãos com deficiência visual, perder de vista que a resposta que os Associados da ACAPO continuam a querer é, hoje, diferente do que foi até aqui, o que, aliado aos fatores que ficam expostos, exige de todos nós um grande esforço de atualização organizacional.

[\[Voltar ao índice\]](#)

II. REPRESENTAÇÃO DE INTERESSES

A Representação de Interesses constitui o núcleo duro da nossa missão, e o caráter distintivo da ACAPO face a todas as organizações que, de uma forma ou de outra, tenham as pessoas com deficiência visual no seu foco de atuação. É esta representação, ou melhor, esta autorrepresentação, reafirmada na prática diária do lema “Nada sobre nós sem nós”, que nos legitima para falar em nome de todas as pessoas cegas e com baixa visão a nível nacional, mas também que sejamos o seu porta-voz na cena europeia e mundial.

Esta forma de atuação pede-nos que estejamos cada vez mais presentes, vigilantes e atuantes em todas as áreas que a “nós” se referem, aos “nossos” interesses enquanto pessoas e, sobretudo, enquanto pessoas com deficiência visual. E a partir deste ano, esta maior presença, vigilância e atuação será ainda mais facilitada pela conjugação de sinergias de várias organizações aliadas no trabalho para esse mesmo objetivo, tendo a ACAPO contribuído de forma decisiva para a criação da ADV, estrutura de colaboração em que cada uma das organizações signatárias mantém a sua autonomia, identidade e características próprias, ao mesmo tempo que reforça a sua força e impacto através da atuação em sinergia.

De resto, parcerias poderia ser bem a melhor palavra para resumir 2024. Um ano de parcerias, em que concretizámos uma parceria bilateral com a Associação Bengala Mágica, articulando, a particularidade de uma faixa etária (crianças e jovens adultos), bem como os seus pais e amigos, representados pela Associação Bengala Mágica, com a generalidade das pessoas com deficiência visual representadas pela ACAPO.

Por outro lado, conjugando as sinergias de 13 instituições com intervenção ativa na área da deficiência visual, através da criação de outra parceria, a ADV - Aliança para a Deficiência Visual, plataforma de trabalho comum, que atuará a uma só voz na autorrepresentação das pessoas com deficiência visual. Um processo longo, como todos os compromissos sérios e duradouros, em que todos têm sabido aliar-se para somar.

A autorrepresentação é, pois, um marco central da atuação cidadã, e por isso não podíamos deixar de lado, neste 2024, a temática da cidadania. Estivemos ativamente envolvidos na promoção do direito de votar e de ser eleito, no caso para as eleições do Parlamento Europeu, garantindo que nos vários atos eleitorais de 2024 a ACAPO esteve ao lado dos nossos Associados Efetivos que nos procuraram para os esclarecer sobre os seus direitos em matéria de votação, como se podem exercer, e como se pode reagir à violação desse direito básico de cidadania.

Conseguimos também, em 2024, trazer para Portugal o maior evento, a nível europeu, sobre deficiência visual – a 12.^a Assembleia Geral da União Europeia de Cegos, sob o lema “Envolvimento Equilíbrio, Unidade”, tendo igualmente ajudado e apoiado à realização, igualmente no nosso país, da Assembleia Geral da Federação Europeia de Cães-Guia.

Para além disso, ao completar os 35 anos de representação institucional, a ACAPO quis continuar a representar mais cidadãos com deficiência visual, mas também a melhorar a forma como os representa. Para isso, continuou empenhada em aproximar-se dos seus representados e das suas expectativas a este respeito, tendo-os auscultado de novo este ano. E aqui focamos o que nem sempre correu da melhor forma, já que verificámos um afastamento dos representados face à nossa atuação, o que nos tem levado a tomar medidas mais sólidas de aproximação, de escuta ativa e de envolvimento. Desta forma, convidou os cidadãos portugueses com deficiência visual a preencherem anonimamente o questionário de Avaliação da Satisfação das Pessoas com Deficiência Visual para com a Ação de Representação conduzida pela ACAPO.

É certo, por fim, que este também não foi um ano fácil ao nível da assunção de prioridades estratégicas. A atuação da ACAPO concentrou-se muito na vigilância e cumprimento das medidas previstas na Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência Visual, mas a inoperância, em boa parte do ano, do poder político ao nível central, fruto das diversas eleições que o país viveu, levaram a que as taxas de execução da estratégia, no que concerne à deficiência visual – onde é sobretudo de atuação política que se fazem as medidas – não pudesse ser conseguida. Marcámos, ainda assim e sempre, posição sobre o cumprimento da estratégia em causa, mas não podemos negar o impacto que a sua não execução teve na nossa orientação estratégica da atividade de representação.

3. Atuação Nacional, Regional e Local

Estes são três níveis de atuação diversos, mas interdependentes, pelo que devemos adequar as atividades ao respetivo nível de atuação. Num ano eleitoral e de fim de mandato privilegiámos o empoderamento da cidadania de eleitores e eleitos e a concretização conclusão de pactos já embrionários nos anos anteriores. Para além disso, mantivemos uma perspetiva vigilante, mas reivindicativa, no que diz respeito à votação acessível, bem como, no geral, ao cumprimento das metas e objetivos fixados na Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência, cuja derrapagem continuou evidente.

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

Destacamos as seguintes atividades realizadas para este objetivo:

- Atuação em lobby:
 - Eliminação de fatores de discriminação associados à contratualização de seguros de vida e de saúde para pessoas com deficiência ou incapacidade através da sensibilização de agentes relevantes;

- Eliminação de fatores de discriminação associados ao acesso de serviços bancários e no crédito através da sensibilização de agentes relevantes;
- Rápida implementação do Cartão Europeu da Deficiência;
- Formalização de protocolo com a Imprensa Nacional Casa da Moeda, no âmbito da consultoria de acessibilidade de documentação eleitoral em Braille - em análise na INCM, embora já tenhamos dado consultoria e produzido documentação em 2024

- Formalização de parcerias:

- Assinatura de protocolos de cooperação com a Associação de Apoio aos Deficientes Visuais do Distrito de Braga- AADVDB, (19/01/2024, sede da AADVDB) e com a Associação Bengala Mágica - (18/10/2024, auditório da FCT) - no âmbito das suas atividades, estabelecem formas de cooperação tendo em vista o aproveitamento de sinergias decorrentes da atividade, recursos, parcerias, posição e representações de cada uma das instituições;
- Assinatura de carta de compromisso que resultou na fundação da ADV- Aliança para a Deficiência Visual (13/12/2024, auditório do INR) - procurando atuar de forma conjunta através da partilha de recursos e conhecimento, é constituída por 13 organizações portuguesas com intervenção na área da deficiência visual que assinaram uma carta de compromisso. Essas instituições são as seguintes: AADVDB - Associação de Apoio aos Deficientes Visuais do Distrito de Braga, AAICA - Associação de Apoio à Informação a Cegos e Amblíopes, Associação; Bengala Mágica – Associação de Pais, Amigos e Familiares de Crianças, Jovens e Adultos Cegos e com Baixa Visão, Associação Cabra Cega, ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal, ANDDVIS - Associação Nacional de Desporto para Deficiência Visual, ANIP - Associação Nacional de Intervenção Precoce, APEDV - Associação Promotora de Emprego de Deficientes Visuais, ARP - Associação de Retinopatia de Portugal FNSE - Fundação Nossa Senhora da Esperança, FRMS - Fundação Raquel e Martin Sain, Íris Inclusiva - Associação de Cegos e Amblíopes e SCML - Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;

- Em análise e validação na Imprensa Nacional Casa da Moeda o protocolo no âmbito da consultoria de acessibilidade de documentação eleitoral em Braille. No entanto a ACAPO reuniu com a INCM (26/03/2024) e, independentemente da formalização deste protocolo, a ACAPO disponibilizou consultoria de acessibilidade de matrizes e folha explicativa em Braille para as eleições do Parlamento Europeu e Legislativas;

- Articulação com as demais ONGPD e instituições pertinentes no âmbito do contributo para a implementação das medidas da ENIPD planeadas para 2024.

Como poderemos confirmar na Tabela 2 abaixo, das 12 atividades programadas para este objetivo, cinco foram suspensas devido à derrapagem da ENIPD, o que nos leva a ponderar sobre os riscos de dependência de programação externa. Das restantes, apenas foram concluídas quatro, três das quais em conjunto com as atividades de lobby promovidas pela União Europeia de Cegos e integradas na campanha de lobby sobre as eleições para o Parlamento Europeu em articulação com a União Europeia de Cegos (de 13/05 a 5/06) nas redes sociais Facebook e X .

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 implementação das medidas previstas na ENIPD	Suspensa	Suspensa devido a não execução da ENIPD

Articular com as demais ONGPD e instituições pertinentes no âmbito do contributo para a implementação das medidas da ENIPD planeadas para 2024	Concluída	Enviados contributos. Contributos adicionais em conclusão e a ser enviados dentro do prolongamento do prazo do envio prorrogado até 31/01/2025
Em linha com a ENIPD, atuar em lobby para eliminar fatores de discriminação associados à contratualização de seguros de vida e de saúde para pessoas com deficiência ou incapacidade através da sensibilização de agentes relevantes	Concluída	Integrada na campanha de lobby sobre as eleições para o Parlamento Europeu em articulação com a UEC (de 13/05 a 5/06) nas redes sociais Facebook e X.. Ao longo do ano foi divulgado e enviado questionário: "Dificuldades de barreiras e ou discriminação no acesso a serviços bancários e a seguros" aos Associados em 08/7. Tratamento de resultados partilhados pelo INR com Autoridade Reguladora de Seguros.
Em linha com a ENIPD, atuar em lobby para eliminar fatores de discriminação associados ao acesso de serviços bancários e no crédito através da	Concluída	Integrada na campanha de lobby sobre as eleições para o Parlamento Europeu em articulação com a UEC (de 13/05 a 5/06) nas redes sociais Facebook e X. Ao longo do ano e divulgado enviado questionário "Dificuldades de barreiras e ou discriminação no acesso a serviços bancários e a seguros" aos

sensibilização de agentes relevantes		Associados em 08/7. Tratamento de resultados partilhados pelo INR com Autoridade Reguladora de Seguros.
Em linha com a ENIPD, atuar em lobby para a avaliar a revisão da Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto (Regime Jurídico da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação da Pessoa com Deficiência)	Suspensa	Suspensa devido a não execução da ENIPD
Em linha com a ENIPD, reavaliar o sistema de avaliação da incapacidade /funcionalidade da pessoa com deficiência que permita corresponder às diversas dimensões e desafios que a respetiva caracterização coloca	Suspensa	Suspensa devido a não execução da ENIPD
Atuar em lobby para a rápida implementação	Concluída	Integrada na campanha de lobby sobre as eleições para o Parlamento Europeu

do Cartão Europeu da Deficiência		em articulação com a UEC (13/05 a 5/06) nas redes sociais Facebook e X.
Em linha com a ENIPD, 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	Apenas dada formação a professores pelo DAEFP do Porto e em negociação com estabelecimentos de ensino superior programação de formação para 2025.
Em linha com a ENIPD, atuar em lobby para adaptar a oferta geral de formação do IEFP, I.P. e centros protocolados para que possam acolher pessoas com deficiência em toda a oferta formativa	Suspensa	Suspensa devido a não execução da ENIPD
Em linha com a ENIPD, colaborar na criação de programa integrado de apoio ao empreendedorismo ou à	Suspensa	Suspensa devido a não execução da ENIPD

criação de autoemprego de pessoas com deficiência e/ou suas famílias, que inclua mentoring, coaching, formação e apoio técnico		
Atuar em lobby para a obrigatoriedade de inclusão, no desenho de infraestruturas de transporte e nos contratos de concessão de serviços de transporte, de cláusulas que garantam a acessibilidade aos veículos, às paragens e estações, aos sistemas de informação e de bilhética, entre outros	Em curso	Integrada na campanha de lobby em articulação com a UEC (13/05 a 5/06) nas redes sociais Facebook e X.
Formalização de protocolo com a INCM no âmbito da consultoria de acessibilidade de	Em curso	Reunião na INCM, sobre consultoria de acessibilidade de matrizes e folha explicativa em Braille para as eleições do Parlamento Europeu, Autárquicas e

documentação eleitoral em Braille		envio de protocolo para análise e validação. ACAPO aguarda resposta da INCM
-----------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------

- Reuniões/audiências solicitadas pela ACAPO: não registadas
- Reuniões/audiências solicitadas à ACAPO: (principais destaques): Grupo ENSINUS IPT - Guiné-Bissau; Loja do Cidadão do Saldanha; Associação Salvador; Câmara Municipal de Loures; Projeto Dans le Noir; Imprensa Nacional Casa da Moeda; Rising Child; Conselho Consultivo do Observatório da Deficiência e Direitos Humanos;
- 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 de novo Presidente do CES e Reunião com Entidades candidatas à categoria das organizações representativas das PcD – Mandato 2024 – 2028); ADV, Aliança para a Deficiência Visual;); NBMC Leitura; Mecanismo de Monitorização da CDPD.
- Participação em eventos:
 - Eventos internos de divulgação: (organizados pela ACAPO): “Seis Pontos para o Futuro do Braille”; Sessões de Esclarecimento sobre as Eleições; Comemoração do Dia Mundial da Bengala Branca em Coimbra, com a "MetroMondego"; Evocação a Branco Rodrigues (em simultâneo com assinatura de Protocolo com a Associação Bengala Mágica; Exposição fotográfica “World Unseen”, (em colaboração com a CANON); Fundação da Aliança para a Deficiência Visual.

- Eventos externos: Seminário: "PcD em Portugal: Uma perspetiva baseada em Direitos" (participação de Rodrigo Santos como orador); Assinatura Protocolo CAVI; IX Gala da ABAADV; Encerramento do Congresso do CDS; Seminário Diversidade Funcional - promover a Inclusão na Rede de Teatros e Cineteatros; Arraial Popular da ABAADV; 40.º Aniversário da Primeira Medalha de Ouro Olímpica conquistada pelo atleta Carlos Lopes; Cerimónia Inaugural e Festa do Livro em Belém; Sessão de Encerramento do 42.º Congresso Nacional do PSD; Seminário Atividade Física e Desporto Inclusivo para Pessoas com Deficiência; Dia Mundial da Retina: rumo a uma investigação centrada no doente"; Entrega dos Prémios Caixa Social 2024; Dia Mundial da Bengala Branca (participação de Rodrigo Santos em mesa redonda); Convite para Passeio/Percorso de Acessibilidades; Dia Nacional das Acessibilidades - (participação de Rodrigo Santos como orador num painel sobre Acessibilidades); "Acessibilidades no Futebol" - convite da UEFA e da Federação Portuguesa de Futebol; Convite do IRN "O atendimento a pessoas com deficiência por serviços da Administração Pública: Atualidade e Desafios"; INR - celebração do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência; 10.ª CTSSI | Assembleia da República: Conferência «Direitos das Pessoas com Deficiência: o Caminho para uma Inclusão Plena»; Sessão de Apresentação, da Presidente do CD do INR.

Como poderemos verificar na Tabela 3, das cinco metas planeadas, apenas uma foi alcançada. Podemos também concluir que a atividade de representação da ACAPO neste ano se orientou sobretudo para um trabalho continuado e especializado no âmbito dos Grupos de Trabalho que integra e cujo número aumentou em relação à meta programada, mas também com participação ativa enquanto orador em eventos, em detrimento de presenças em reuniões pontuais. Em relação à taxa de satisfação das pessoas com deficiência visual com a Ação de Representação referimos algumas considerações constantes do relatório sobre os resultados do questionário de Avaliação da Satisfação das Pessoas com Deficiência Visual para com a Ação de Representação conduzida pela ACAPO.

Concluimos neste relatório que este ano houve uma grande diminuição do número de respondentes, já que em 2023 registou 335 e em 2024 foi de 172, o que significa uma diminuição de 48,6%.

Concluimos também que se registou uma redução significativa do grau médio de satisfação global dos respondentes para com a atividade de representação da ACAPO, que em 2024 é de 63,77%, quando em 2023 foi de 68,62%, tendo diminuído em cerca de 5%. Ou seja, menos respondentes consideram que a atividade de representação tem um impacto positivo na sua vida.

Na sequência da segmentação do questionário pela dimensão dos contextos da representação em que a questão 3 refere a representação nacional, a questão 4 a representação local/regional e a questão 5 a representação internacional, constatamos que, embora estas diferenças possam não ser muito significativas, a atividade de representação a nível local/regional (61,30%) tem menos resultados ou visibilidade junto dos representados que a nível nacional (67,72%) e mesmo internacional (66,43%), o que pode inferir que a atividade dos Dirigentes das Delegações ou Núcleos não se revela tão impactante para os representados. Este facto revela-se algo paradoxal, nos casos em que os Utentes se sentem mais satisfeitos enquanto beneficiários de serviços técnicos existentes nalgumas Delegações, mas porventura não tanto enquanto representados politicamente junto da administração regional e local.

No entanto, queremos aumentar este impacto, representando mais e representando melhor. Mais do que representar bem, temos de saber comunicar aos potenciais interessados quando e (o modo) como os representamos.

Para isso, elegemos um conceito-chave: “maior proximidade”, melhor capacidade. Uma maior proximidade da ACAPO aos representados poderá aumentar o conhecimento destes da atividade de representação da ACAPO, ao mesmo tempo que tem a possibilidade de atrair novos representados.

Uma maior proximidade dos decisores locais traz mudança efetiva no dia-a-dia, na comunidade onde cada pessoa com deficiência visual participa. Mas é uma melhor capacidade que nos vai permitir tirar o melhor partido das maiores proximidades que julgamos fulcral reforçar, e essa melhor capacidade inclui não só a capacitação dos Dirigentes, como dos Associados, das equipas técnicas, e uma orientação das diversas respostas para a canalização efetiva das opiniões recolhidas para a representação de interesses.

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	100%	n.a.
Taxa de efetivação das reuniões / audiências solicitadas à ACAPO	100%	46,67%
N.º de plataformas interinstitucionais ativamente participadas pela ACAPO	4	6
Taxa de presença nas reuniões / sessões agendadas no âmbito do funcionamento das plataformas interinstitucionais integradas pela ACAPO	100 %	86,36%
Taxa de satisfação das pessoas com deficiência visual com a Ação de Representação junto do Governo, Administração Central e outras entidades públicas de âmbito nacional	70%	67,72%

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

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
Sessões de Esclarecimento sobre as Eleições: Região Autónoma dos Açores, Legislativas e Europeias.	Concluída	Sessões de Esclarecimento sobre as Eleições: Região Autónoma dos Açores, Legislativas e Europeias. São momentos altos da cidadania, em que queremos que todos possam decidir participar da forma mais autónoma possível, para fazerem as suas escolhas da forma mais livre possível. Para tal, foi criado o serviço que realizou ações de esclarecimento nos dias que antecederam as eleições e, no próprio dia das eleições estiveram disponíveis para receber chamadas telefónicas para esclarecer dúvidas e/ou registar reclamações.
Assinalar o Dia Mundial do Braille	Concluída	“Seis Pontos para o Futuro do Braille”. Evento de divulgação via Zoom

Integrar uma plataforma com 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	Concluída	Criação da ADV - Aliança para a Deficiência Visual (13/12/2024, no auditório do INR)
Organizar um debate online sobre o papel do Parlamento Europeu nas políticas de inclusão das pessoas com deficiência	Cancelada	
Em linha com a ENIPD, promover ações de sensibilização junto de partidos políticos para a divulgação de propaganda política em formato acessível e assegurar que as	Suspensa	Integrada na campanha de lobby sobre as eleições para o Parlamento Europeu em articulação com a UEC (de 13/05 a 5/06) nas redes sociais Facebook e X.

campanhas e atos eleitorais divulgados em órgãos de comunicação social com obrigação de serviço público são em formato acessível		
Assinar um protocolo de colaboração com a Associação Bengala Mágica	Concluída	18/10/2024 (auditório da FCT) no mesmo evento da evocação a José Branco Rodrigues
Candidatar a ACAPO ao CES, Conselho Económico e Social, à categoria das Organizações representativas das pessoas com deficiência, para o mandato 2024-2028	Concluída	Submetida candidatura (02/07); após reunião (16/09) com Entidades candidatas à categoria das organizações representativas das PcD – Mandato 2024 - 2028, foi aprovada a Representação da ACAPO como membro suplente desta categoria

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

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

Taxa de convites institucionais aceites	70%	55,17%
N.º de iniciativas promovidas pela ACAPO (Direção Nacional) no âmbito da discussão / divulgação	2	6

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

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
Realizar uma 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	Suspensa	

numa base coletiva e tendo em vista a Assembleia Eleitoral da ACAPO em 2024		
-----------------------------------------------------------------------------	--	--

Tabela 7: Metas definidas para o Objetivo n.º 3 (Promover a atividade local de representação de interesses e direitos das pessoas com deficiência visual)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
N.º de plataformas interinstitucionais integradas pela ACAPO a nível local	Não planeado	76
Taxa média de aceitação de convites institucionais nas Delegações;	52,5%	53,92%
Média, por Delegação, de reuniões/audiências conseguidas	5,50%	10,55%
Média, por Delegação, de diligências efetuadas no domínio da defesa dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual	5,00%	16,18%
Taxa de satisfação das pessoas com deficiência visual com a Ação de Representação junto das autarquias locais, poder Regional e outras entidades públicas de âmbito local ou regional	67,5%	61,30%

[\[Voltar ao índice\]](#)

4. 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

Mais do que a autorrepresentação que concretiza o lema “Nada sobre nós sem nós”, este ano foi um exemplo a nível internacional do “Nada sobre nós sem a ACAPO”, já que esta protagonizou ativamente a coorganização dos eventos de maior representatividade de plataformas a nível internacional.

O ano de 2024 foi um ano de particular protagonismo para a ACAPO, nomeadamente no que respeita à organização de eventos de plataformas internacionais na área da deficiência visual. Assim, logo no decurso do 1.º trimestre, de 11 a 14 de fevereiro, a ACAPO coorganizou e foi a anfitriã em Lisboa da 12.ª Assembleia Geral da UEC, União Europeia de Cegos, assumindo um destacado protagonismo num evento que reuniu mais de 200 pessoas oriundas de 37 países. O sucesso e reconhecimento internacional do êxito deste evento catalisou de imediato o protagonismo da ACAPO, tendo sido convidada nos meses seguintes a coorganizar outras duas Assembleias Gerais: a Assembleia Geral e Conferência 2024 da EGDF, Federação Europeia de Cães Guia, que se realizou de 3 a 6 de outubro de 2024, em Espinho e ainda a 11.ª Assembleia da UMC – União Mundial de Cegos, a realizar de 2 a 5 de setembro de 2025, em S. Paulo, Brasil. Se o primeiro evento exigiu um tempo recorde de sete meses para a organização, é o último evento que representa um salto logístico adicional para a ACAPO, dada a exigente organização necessária para acolher uma estimativa de 3.500 participantes oriundos de cerca de 190 países.

Para além destas Assembleias que se repetem periodicamente a cada quatro anos em final de mandato, a ACAPO coorganizou ainda um grandioso evento único no calendário: a celebração dos 200 anos da criação do Sistema Braille, o código de leitura e escrita que permite às pessoas cegas ler e escrever autonomamente. Para esse efeito, a ACAPO, no âmbito da sua participação no Conselho Ibero-americano do Braille (CIB) coorganizou o Congresso comemorativo dos 200 anos do Sistema Braille, que se realizou na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, nos dias 3 e 4 de janeiro de 2025.

Estes foram sem dúvida, os principais focos da atuação a nível internacional neste ano. Para além disso, mantiveram-se as parcerias de âmbito internacional com o Grupo Social ONCE, as Escolas Cambridge e a Fundação LEGO, a ACAPO conseguiu realizar um objetivo que já perseguia há alguns anos: a candidatura a um projeto na área da Cooperação para o Desenvolvimento, no quadro do estatuto da ACAPO enquanto ONGD, Organização Não Governamental para o Desenvolvimento.

- Assembleia Geral da União Europeia de Cegos, - 11 a 14 de fevereiro de 2024, Lisboa

Esta foi, sem dúvida, a atividade marcante de 2024, em que, após 34 anos, Portugal foi, pela segunda vez, o país anfitrião e coorganizador da Assembleia Geral da UEC, tendo acolhido e coorganizado a 12^a Assembleia Geral desta Organização, um evento ímpar, pois assinalou os 40 anos desta organização e reuniu cerca de 200 pessoas.

Sob o lema “Envolvimento, equilíbrio, unidade, refletindo sobre os 40 anos”, perspetivando o futuro”, esta Assembleia Geral, realizada a cada quatro anos, reuniu em Lisboa delegados dos países membros e outros oradores que se debruçaram sobre a problemática da deficiência visual, nomeadamente a inteligência artificial e a continuação do crescimento da UEC em tempos de crise na Europa. Foi também o momento em que os representantes das pessoas com deficiência visual dos países europeus exerceram a sua cidadania democrática,

expressando e definindo o que pensavam e o que queriam para o seu futuro a nível europeu e nacional.

Paralelamente a estes trabalhos, organizou também uma exposição de tecnologia acessível que contou com cerca de 10 empresas nacionais e internacionais oriundas de nove países e que quiseram divulgar não só os seus produtos já estabelecidos, como ampliadores de ecrã e impressoras Braille, mas também protótipos de dispositivos que permitem interpretar o que nos rodeia através de informações sonoras ou hápticas. Esta exposição esteve patente ao público durante todo evento e contou com cerca de 150 visitantes com deficiência visual.

Para a realização deste evento, destacamos os seguintes subgrupos dos resultados de atividades desenvolvidas pela ACAPO em 2024, mas cuja preparação na maioria começou 12 meses antes:

- Subcontratação de empresas externas: a ACAPO concentra-se no que sabe fazer melhor, cada empresa concentra-se no que é instrumental para o sucesso do evento, do protocolo e acolhimento, à tradução e ao som. A ACAPO proporciona a todos formação sobre acolhimento, encaminhamento e acompanhamento de pessoas cegas, e sobre necessidades em termos de acessibilidade à informação e aos documentos;
- Eventos extraordinários requerem apoios extraordinários, tanto ao nível financeiro como ao nível institucional, destacando-se o Alto Patrocínio de Sua Excelência o Presidente da República, bem como diversos apoios financeiros, públicos e privados, sendo curioso destacar a inelegibilidade de um projeto desta natureza e com este impacto no quadro do apoio a projetos por parte do INR, I. P;
- As pessoas são o nosso primeiro foco: capacitámos um grupo alargado de voluntários para apoio ao evento, o que nos permitiu começar a explorar, ainda que de forma ténue, o envolvimento ativo da sociedade civil nas nossas causas. Não poderíamos deixar de

contar com a presença de políticos de relevo, designadamente da Senhora Secretária de Estado para a Inclusão do Governo então em funções. Ana Sofia Antunes;

- Capacitamos para todos: os colaboradores do Hotel Lisbon Marriott, onde foram realizados os eventos, tiveram formação em temáticas de acessibilidade, encaminhamento e acolhimento de pessoas com deficiência visual, o que sem dúvida os permite atender, com maior qualidade, às necessidades de um público turístico emergente;

- Se fazemos, é para todos poderem aproveitar: a ACAPO possibilitou pela primeira vez a todas as pessoas com deficiência visual a interpretação em simultâneo na língua portuguesa, possibilitando-lhes o direito de assistirem, de forma independente, aos trabalhos e aos temas abordados, onde quer que estivessem, graças à transmissão em streaming do evento através da Internet;

- A acessibilidade é transversal ao evento – colocação de pisos podotáteis e de encaminhamento em várias zonas do recinto do hotel, indicações táteis nas chaves dos quadros e colocação ordenada dos dispensadores de produtos de higiene pessoal nos quartos, bem como descrição da disposição dos diversos objetos nos quartos.

- Discussão paralela de temas de relevo: organização de sessões paralelas com o Banco Central Europeu para teste das novas notas de Euro pelas pessoas com deficiência visual que se voluntariaram; reuniões de órgãos executivos da UEC (com participação da ACAPO na reunião da Direção em 11/02/2024) e UMC; sessões temáticas sobre a mulher com deficiência visual e as pessoas com baixa visão;

- Mostramos o nosso melhor: tendo em conta o evento em causa, foram preparadas visitas culturais ao Museu Cosme Damião, com acessibilidade a pessoas com deficiência visual, e no qual demonstraram interesse diversos participantes. Além disso, optámos por contratar músicos com deficiência visual com créditos firmados na cena

musical portuguesa, incluindo discos gravados e editados, e por isso convidámos Joana Rita, Ruben Portinha e Sebastião Antunes, trio que, pela sua dinâmica, foi manifestamente do agrado de quem nos visitou nessa ocasião.

- Conferência 2024 e Assembleia Geral da Federação Europeia de Cães Guia - 3 a 6 de outubro de 2024, Espinho

Face ao tardio convite para a coorganização deste evento recebido apenas em fevereiro, no final da 12ª Assembleia Geral da União Europeia de Cegos, a ACAPO dispôs de um tempo recorde de sete meses para colaborar nesta coorganização, já que este evento se realizou de 3 a 6 de outubro de 2024, em Espinho. Foram desempenhadas pela ACAPO diversas tarefas de apoio à organização e promoção do evento.

- Congresso Internacional para o Sistema Braille: 200 Anos Braille - 3 a 4 de janeiro de 2025, Porto

Na medida em que este Congresso se celebrou nos primeiros dias de 2025, toda a preparação logística, começou no final de 2023, sendo pois 2024 o ano em que ocorreu o grosso da preparação. Este evento monopolizou praticamente o maior volume das atividades do CIB, Conselho Ibero-americano do Braille, durante este ano. Para a realização deste evento, destacamos os seguintes subgrupos de atividades desenvolvidas pela ACAPO:

- Local do evento: para conhecer o Braille, levamos o Braille onde se produz o conhecimento, por isso optámos pelo Salão Nobre da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Esta foi também uma oportunidade para mostrar que Portugal não é só Lisboa, mesmo em grandes eventos internacionais;
- Concentração no que fazemos de melhor: a ACAPO trata da planificação e de assegurar que o evento cumpre as necessidades das pessoas com deficiência visual, externalizando-se as atividades acessórias como o catering, o som, o apoio à

organização, entre outros, e capacitando-se as empresas ou entidades que conosco colaboram. Assim, quem sabe do que faz, é quem faz.

- Promover uma imagem positiva do Braille: Design, conceção e produção de calendários de mesa em Braille/Ampliado e Tote-bags (sacos) para o Congresso com a impressão do lema “Tudo começa num ponto” (versão portuguesa) e “Todo empieza en un punto” (versão espanhola); design, conceção e produção de logotipo do evento “200 anos Braille); articulação, no quadro da UEC, para utilização de logotipo criado pelo RNIB “Braille200” com a transcrição Braille em português, para utilização no evento;

- Nada sobre Braille sem Braille: produção de documentação de apoio em Braille “A invenção do Braille e a sua importância na vida dos cegos” para distribuição pelos participantes;

- Damos de nós quando cooperamos: no quadro da nossa participação do CIB, tratámos de toda a organização, promoção e difusão do evento, contando com o envolvimento ativo de altos representantes do Município do Porto.

- 11.ª Assembleia da UMC, - 2 a 5 de setembro de 2025, S. Paulo, Brasil

Na sequência de aceitação de convite endereçado em julho pela presidente da União Mundial de Cegos, a ACAPO participou nas reuniões online desta Comissão Organizadora, que reúne também elementos do Executivo da UMC, da ULAC (região anfitriã), da ONCE (organizadora da última Assembleia Geral) e do país anfitrião.

- Parcerias internacionais

- Grupo Social ONCE - foram realizadas as seguintes atividades: divulgação da Bolsa para a Escola Universitária de Fisioterapia em Madrid para Associados Efetivos da ACAPO - não se apresentaram candidatos. Como medida corretiva, foram realizadas reuniões informais

com esta Escola, para encontrar procedimentos de dinamização desta divulgação e angariação de candidatos para a próxima convocatória de 2025; divulgação da Bolsa de estudo para curso de inglês avançado no Centro de Recursos Educativos de Pontevedra para Associados Efetivos da ACAPO entre os 15 e os 17 anos - não se apresentaram candidatos; venda da lotaria do Grupo Social ONCE em Espanha para Associados Efetivos da ACAPO - quatro Associados da ACAPO estão integrados neste posto laboral; e reunião de acompanhamento do Convénio -agendada inicialmente para 2024, mas, devido a incompatibilidade de agendas, adiada para 2025;

- Escolas Cambridge - foram realizadas as seguintes atividades: divulgação, seleção e matrícula de bolsas de estudo gratuitas para cursos intensivos de Verão (agosto e setembro) de idiomas (alemão, francês e inglês) - foram matriculado seis Associados Efetivos da ACAPO;

- Fundação LEGO - foram realizadas as seguintes atividades:

Desde o início deste projeto e mesmo antes da receção do 1.º lote de LEGO® Braille Bricks, que a ACAPO tem contactado todas as escolas e centros de potenciais utilizadores de Braille com idades compreendidas entre os 4 e os 18 anos em Portugal (incluindo ilhas). Neste sentido, em 2024, atingimos praticamente a maioria dos potenciais utilizadores, com exceção apenas de um número residual de escolas que não nos responderam ou que não tinham alunos com estas características quando os contactámos. Por isso, focámos o nosso trabalho principal na divulgação ou eventos de sensibilização através das nossas delegações em todo o país ou dos nossos departamentos centrais, sempre que sentimos que era o momento certo. Essa foi a principal razão para organizar apenas um webinar em 2024, respondendo às demandas dos recém-chegados através do link do nosso site. Referimo-nos, em primeiro lugar, às escolas formais, mas, depois de o propor à Fundação LEGO e da sua aprovação, abrimos também o nosso grupo-alvo a qualquer outra instituição ou ocasião em que os LEGO® Braille Bricks pudessem ser um contributo para

chegar a mais utilizadores de Braille com idades compreendidas entre os 4 e os 18 anos. Assim, alargámos o nosso objetivo inicial a centros de reabilitação, formação de professores de educação especial ou instituições que de alguma forma contactem com este grupo-alvo:

- Formação - realizado o webinar n.º 7 - "A Formidável Aventura com os LEGO® Braille Bricks", via Zoom em 22/04/2025 17:00 -19:00 com 23 participantes e destinado a quem não pôde assistir aos webinars anteriores, ou que pretendeu consolidar as competências aí aprendidas. O formador foi avaliado positivamente neste questionário de satisfação, sendo considerado claro e apresentando conteúdos relevantes.
- Distribuição de jogos LEGO® Braille Bricks - foram distribuídos de acordo com os critérios estabelecidos: número de alunos constantes das solicitações e instituições que frequentaram o webinar;
- Divulgação - participação no press de divulgação de venda de jogo em espanhol mais as peças expansão em português e divulgação via mailing e redes sociais (06/06); inserção de post nas redes sociais em articulação com calendário proposto pela parceria;
- Divulgação em eventos na deficiência visual (convite à Fundação LEGO para a 12.ª Assembleia Geral da UEC; Co Congresso: 200 Anos do Braille a realizar em 2025) ; ou outros eventos, como a Feira do Livro, ou junto de qualquer outro stakeholder (pais, governo) que possa alargar a divulgação deste projeto como centros de reabilitação ou instituições que de alguma forma tenham contacto com este público-alvo;
- Sensibilização - estes eventos, por exemplo sobre educação inclusiva, pretenderam sensibilizar através dos LEGO Braille Bricks os stakeholders normovisuais sobre a potencialidade dos alunos com deficiência visual. Organizados pelas delegações da ACAPO (por exemplo Açores e Vila Real) em escolas e universidades;

-
- Adenda ao contrato de parceria -considerado de utilidade pela Fundação LEGO e ACAPO, foi assinada adenda ao contrato de parceria que se manterá assim em vigor até 31/12/2026;
 - Reunião com nova coordenadora do projeto (20/09/2024) para ponto de situação das próximas atividades das quais destacamos: nova estrutura de relatório de atividades, nova apresentação da página web com maior diversidade de conteúdos e calendarização de formação, estreitar o trabalho com embaixadora LEGO.
 - Cooperação para Desenvolvimento - foram realizadas as seguintes atividades:
 - Alteração dos Estatutos da ACAPO - conforme planeado foi proposta e alterada a redação dos Estatutos da ACAPO clarificando a alínea c) do Artigo 3º de forma à explícita definição da cooperação para o desenvolvimento como parte da atuação da ACAPO, em conformidade com os estatutos das Organizações Não Governamentais para o Desenvolvimento. Os estatutos encontram-se em aprovação pela tutela, não sendo esta alteração uma das questionadas.
 - Protocolo de cooperação para a execução de projeto de promoção da inclusão educativa e social na República Democrática de São Tomé e Príncipe - assinado com a Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Bragança. Esta atividade não está incluída no Programa Anual, mas, enquanto Organização Não Governamental para o Desenvolvimento e com formadores certificados na área de Braille. a ACAPO acolheu com entusiasmo este convite da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Bragança (dois anos) que pressupõe ainda apoio na consultoria sobre equipamentos específicos para pessoas com deficiência visual.
 - Pedidos de produção de conteúdos das plataformas internacionais que integramos - foram realizadas as seguintes atividades:

-
- Tradução da brochura "1984/2024 Quarenta anos da União Europeia de Cegos" - no âmbito de uma maior democratização e abertura à participação de todos, a ACAPO conseguiu que a UEC traduzisse a sua brochura comemorativa dos 40 anos, as línguas de vários países, incluindo-se o Português. Foi um passo mais para que todas as pessoas com deficiência visual conheçam o que se faz, em seu nome e em seu benefício, por toda a Europa. Nesse sentido a ACAPO traduziu esta publicação para português;
 - Envio de notícia com testemunho da ACAPO enquanto anfitriã e coorganizadora da 12.ªAG da UEC para a publicação da UEC (EBU Focus Nº.17, abril 2024);
 - Envio à UEC de relatório final de check-in de participantes detalhado por cada sessão na 12.ªAG, um relatório inovador que permite aferir a frequência de participantes por sessão e interesse suscitado. A taxa de resposta 16,67% não atingiu a meta (30%), já que ao planear o objetivo previmos a participação com conteúdo nos onze pedidos anuais informais da UEC para contribuição para a sua Newsletter mensal. Todavia, foi entendimento que é mais profícuo impactar com conteúdo positivo do que com conteúdo quantitativo.
 - Participação em reuniões/eventos das plataformas internacionais que integramos - foram realizadas as seguintes atividades:
 - Reunião da Comissão Executiva da UMC (18/09/2024);
 - 1.ª Reunião da Comissão Organizadora da 11.ª Assembleia Geral da UMC (09/10/2024);
 - 9ª (24/01/2024) e 10.ª(16/09/2024) reunião da Comissão Organizadora da 12.ª Assembleia Geral da UEC;
 - Numerosas reuniões do CIB, Conselho Ibero-americano do Braille (Comité Executivo, Comissões Técnicas das Ciências, Didática, Musicografia e Matemática) para preparação do Congresso Internacional para o Sistema Braille: 200 Anos Braille.

- - Participação nas ações de lobby programadas - foram realizadas as seguintes atividades:
- Campanha de lobby sobre as eleições para o Parlamento Europeu em articulação com a União Europeia de Cegos (13/05 a 5/06) no Facebook e X.; e,
- Lobby no Facebook em articulação com a União Europeia de Cegos no dia da Europa (09/05/2024);

Como poderemos confirmar na Tabela infra, das 12 atividades deste objetivo apenas seis estavam planeadas em sede do Programa de Ação. já que algumas delas foram consequência de outras atividades executadas nesse ano e outras só programadas depois do fecho desse Programa. Isso denota alguma capacidade de adaptação e inovação perante novos desafios considerados mais prioritários, embora prejudicando por vezes a execução de outras atividades planeadas, o que poderá justificar desvios ao Programa de Ação. O ponto alto deste objetivo foi a 12.^a Assembleia Geral da União Europeia de Cegos, tendo a ACAPO focado a sua atividade na organização deste evento.

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
Organizar em Lisboa a 12. ^a Assembleia Geral da UEC	Concluída	Incluída no Programa Anual. Realizada de 11 a 14 de fevereiro de 2024 no Lisbon Marriott Hotel, em Lisboa
Contactar as Associações de Cegos da República	Em curso	Incluída no Programa Anual. Adiada para 2025

Democrática de Timor-Leste para sua integração da União dos Cegos de Língua Portuguesa; UCLP		
Propor a realização de uma Assembleia Geral da UCLP	Em curso	Incluída no Programa Anual. Adiada para 2025 no âmbito da participação da ACAPO na 11th WBUGAOC
Propor a alteração da redação dos Estatutos da ACAPO clarificando a alínea c) do Artigo 3º de forma à explícita definição da cooperação para o desenvolvimento como parte da atuação da ACAPO, em conformidade com os estatutos das ONGDS	Concluída	Incluída no Programa Anual. Nova versão dos Estatutos em registo no ISS
Planear as ações de lobby para 2024 a desenvolver em	Em curso	Incluída no Programa Anual. Integrada na campanha de lobby sobre as eleições para o Parlamento Europeu em articulação com a UEC (13/05 a 5/06) no

articulação com a UEC		Facebook e X, e no lobby no Facebook em articulação com a UEC no dia da Europa.
Implementar as ações de encerramento do Projeto LEGO® Braille Bricks	Cancelada	Incluída no Programa Anual. Realizado webinar 7 (22/04) e distribuídos jogos LBB; participação no Press de divulgação de venda de jogo em espanhol + peças expansão em português e divulgação via mailing e redes sociais (06/06); inserção de posts nas nossas redes sociais em articulação com calendário proposto pela parceria. No entanto, não são consideradas ações de encerramento, dado que a parceria foi aditada
Aditar o contrato da parceria do Projeto LEGO® Braille Bricks	Concluída	Não incluída no Programa Anual. A parceria está em vigor até 31/12/2026
Coorganizar em Espinho a Assembleia Geral e Conferência da EGDF 2024 (3 a 6 de outubro de 2024)	Concluída	Não incluída no Programa Anual. Dado o êxito da sua organização da 12.ª AG da UEC, a ACAPO foi convidada pelo EGDF a coorganizar este evento em Espinho, de 3 a 6 de outubro de 2024
Assinar com a Escola Superior de Educação do	Concluída	Não incluída no Programa Anual Enquanto ONGD e com formadores certificados na área de Braille. a ACAPO

Instituto Politécnico de Bragança um Protocolo de cooperação para a promoção da inclusão educativa e social e de interesse mútuo na República Democrática de São Tomé e Príncipe		acolheu com entusiasmo este convite da ESE do IPB (2 anos) que pressupõe ainda apoio na consultoria sobre equipamentos específicos para PcDV
Integrar a Comissão Organizadora da Assembleia Geral da União Mundial de Cegos	Concluída	Não incluída no Programa Anual. Dado o êxito da sua organização da 12. ^a Assembleia Geral da UEC, a ACAPO foi convidada e aceitou o convite da UMC para participação na 11 WBUGAOC, com consequente participação nas respetivas reuniões
Organizar o Congresso "200 anos Braille", a realizar no Porto em 3 e 4 de janeiro de 2025	Em curso	Não incluída no Programa Anual Reuniões do CE do CIB e demais Comissões, reuniões exploratórias em locais para evento, serviços catering e interpretação, animação musical, design, conceção e produção de logos e lettering do evento, materiais de apoio, organização de apoio logístico presencial e online no congresso, divulgação

Coorganizar a Conferência 2024 e Assembleia Geral da EGDF a realizar em Espinho de 3-6/10/2024	Concluída	Não incluída no Programa Anual. Inclui articulação com músicos para animação musical no jantar de gala, convite a entidades oficiais e Grupos de Trabalho em Portugal, elaboração de guia de hotel, divulgação
------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Como poderemos verificar na Tabela 9, das cinco metas planeadas, apenas duas foram alcançadas. Em relação à taxa de resposta aos pedidos de produção de conteúdos das plataformas internacionais que integramos, por exemplo, o não envio de produção de conteúdos regulares para a Newsletter da EBU por exemplo, diminuiu a taxa de respostas, mas podemos contrabalançar com o envio de texto com o testemunho da ACAPO sobre a 12.^a Assembleia Geral da UEC para a publicação EBU Focus n.º17, abril 2024.

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	100%	100%
N.º de ações de cooperação para o desenvolvimento, enquanto ONGD	2	1
Taxa de participação nas ações de lobby programadas	50%	100%

Taxa de resposta aos pedidos de produção de conteúdos das plataformas internacionais que integramos	30%	16,67%
Taxa de satisfação das pessoas com deficiência visual com a Ação de Representação junto das entidades supranacionais e internacionais	70%	66,43%

[\[Voltar ao índice\]](#)

III. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A natureza dual da ACAPO sempre assentou não apenas na autorrepresentação, como vimos acima, mas igualmente na prestação de serviços de qualidade às pessoas com deficiência visual. Esta prestação de serviços assume-se como substitutiva dos serviços do Estado, promovendo a assunção pela comunidade das responsabilidades que lhe cabe assumir, mas igualmente como complementar, reconhecendo que, depois de assumidas as responsabilidades pelo Estado, é a nós que nos cabe fazer a diferença pela excelência.

O ano de 2024 foi, a este respeito, um ano de profundas reformulações, com a celebração do remanescente dos novos acordos de cooperação para a valência de Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação de Pessoas com Deficiência (no nosso caso, visual), que se passaram a configurar como respostas típicas, facilitando a sua interconexão, flexibilidade, atualização e permanente ajuste às necessidades da população com deficiência visual e das respetivas comunidades, mas também com a reformulação do modelo de cooperação de suporte aos Centros de Apoio à Vida Independente (CAVI), agora materializado no Serviço de Apoio à Vida Independente (SAVI). Paralelamente, prosseguiram os esforços de

reconfiguração do modelo de Apoio ao Emprego e de Formação Profissional, mas igualmente a uniformização e melhoria de respostas na prescrição de produtos de apoio.

Ainda assim, começámos já a colher alguns frutos destas reconfigurações.

Resta apenas frisar que o capítulo da prestação de serviços, e designadamente a reconfiguração dos CAARPD, foi um processo que ocupou uma parte gigantesca do ano de 2024, tendo a prudência demandado uma maior contenção e racionalização na afetação de recursos. 2025 será, pois, um ano de plena expansão nesta resposta social, prevendo-se para o início do ano a abertura do 11.º CAARPD, na Delegação de Aveiro da ACAPO, uma realidade há muito ansiada, há muito trabalhada, e só em final de 2024 materializada.

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

A ACAPO enquanto entidade prescritora do Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA) apresenta competências para prescrever produtos no âmbito da formação profissional e apoio no acesso, manutenção e progressão no emprego e da promoção da qualidade de vida e participação social em conjunto, respetivamente, com o IEFP e o ISS, I.P., entidades financiadoras do SAPA.

O NAPP – Núcleo de Apoio à Prescrição de Produtos de Apoio – da ACAPO, 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 12 equipas prescritoras dos CAARPD e DAEFP no seu trabalho diário.

O ano de 2024 foi um ano de aproximação e de consolidação das práticas. Através do seu grupo permanente e do grupo consultivo, o NAPP manteve-se muito ativo e responsivo às equipas prescritoras, dos diferentes serviços, dando resposta a todos os pedidos de apoio, contribuindo para a resolução de situações/casos complexos. Atualizou informação específica e

conduziu à uniformização de procedimentos essenciais para um trabalho singular e regular tendo em conta o elevado número de equipas prescritoras.

Em 2024 foram feitas 357 prescrições pelos CAARPD e 38 prescrições pelos Departamentos de Apoio ao Emprego e Formação Profissional da ACAPO, contabilizando-se um total de 395 prescrições de produtos de apoio, resultado este que se aproxima dos valores obtidos no ano anterior. 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
Elaboração de guia prático de apoio às equipas prescritoras.	Concluído	Envio às equipas prescritoras dos serviços CAARPD e DAEFP de guia com especificações técnicas dos PA.
Promover a participação das equipas prescritoras em demonstrações de produtos de apoio.	Concluído	

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
Taxa de resposta do NAPPA aos pedidos recebidos	100%	100%

5. Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social

Os Centros de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade (CAARPD) da ACAPO são serviços especializados que promovem a reabilitação e a inclusão social das pessoas com deficiência visual. Desenvolvidos no âmbito de acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, I.P., estão presentes em várias delegações do território continental e são regulamentados pela Portaria n.º 60/2015, de 2 de março.

As equipas multidisciplinares destes centros prestam apoio em áreas como apoio psicológico; apoio social; orientação e mobilidade; atividades da vida diária; terapias específicas de reabilitação nos domínios da terapia ocupacional e/ou reabilitação psicomotora; estimulação e desenvolvimento; terapias complementares de reabilitação (intervenção em grupo); capacitação e suporte às famílias/ cuidadores informais; Braille e tecnologias da informação e comunicação; prescrição e treino de produtos de apoio; apoio jurídico em matérias relacionadas com a deficiência visual; apoio ao emprego e formação profissional (em articulação com o Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional); apoio no acesso à assistência pessoal (em articulação com os CAVI Centros de Apoio à Vida Independente da ACAPO no âmbito da resposta SAVI - Serviço de Apoio à Vida Independente). Complementarmente, os CAARPD disponibilizam serviços para a comunidade, tais como, consultoria em acessibilidade, ações de consciencialização/capacitação sobre a deficiência visual.

Em 2024, a ACAPO concluiu a revisão de todos os seus acordos de cooperação com o ISS, I.P., um marco que incluiu a Delegação de Aveiro, que aguardava por esta revisão há vários anos. Este processo permitiu tipificar a resposta social CAARPD, anteriormente classificada como atípica. A transição para acordos típicos implicou a adoção de modelos de intervenção

padronizados e a adequação ao financiamento por tabelas predefinidas pelo ISS, I.P., visando primordialmente a estabilidade financeira.

Apesar de 2024 ter sido um ano de mudança muito positiva para os CAARPD, a adaptação à padronização dos serviços exigiu um esforço considerável das equipas para além de que ACAPO enfrentou desafios na regularização das transferências mensais das comparticipações do ISS, I.P., o que impediu durante algum tempo a adequação dos quadros de recursos humanos aos novos requisitos. Apenas no final de 2024 é que foi possível estabilizar o financiamento e perspetivar a adequação dos recursos humanos aos novos rácios de Utentes por CAARPD.

O CAARPD presente na Delegação dos Açores manteve as atividades inerentes ao atendimento psicossocial, ensino do Braille, orientação e mobilidade, TIC, produtos de apoio, ações de sensibilização e capacitação para a comunidade, para além de atividades culturais, de lazer e desportivas. Toda esta atividade ganhou novo dinamismo com o início do serviço de Transporte Adaptado a Pessoas com Deficiência (TAPD), ainda no primeiro semestre de 2024. Esta resposta social respondeu a diversos pedidos dos Utentes, facilitando a sua mobilidade e promovendo a participação em atividades de reabilitação, associativas e cívicas. No final do ano foi selecionada uma Técnica de Reabilitação, que iniciará funções em janeiro de 2025, reforçando a equipa e a capacidade de resposta do CAARPD. Adicionalmente, a Delegação integrou a Comissão para o Estudo do Problema das Pessoas com Deficiência Visual nos Açores sendo que esta participação, conjuntamente com a atenção dedicada à ERIPDA (Estratégia Regional para a Inclusão da Pessoa com Deficiência nos Açores 2023-2030), representou um passo significativo para o desenvolvimento e melhoria contínua dos serviços prestados pelo CAARPD.

Relativamente aos serviços disponibilizados pelo Núcleo da Madeira, importa salientar que a contratação de recursos humanos foi definida como prioridade, visando a expansão dos serviços oferecidos às pessoas com deficiência visual na Região Autónoma da Madeira.

Contudo, essa contratação não foi possível em 2024. Apesar deste desafio, o Núcleo manteve o seu funcionamento com uma equipa reduzida de duas pessoas, sendo que uma colaboradora participa num programa de emprego através do Instituto de Emprego da Madeira. Desta forma, o Núcleo manteve o apoio em áreas essenciais como o ensino do Braille e a utilização de novas tecnologias. Promoveu, ainda, workshops sobre interação com pessoas com deficiência visual e eventos que proporcionaram aos Utentes, novas experiências, convívio e aquisição de conhecimentos. Merece ainda destaque a mudança de instalações para uma zona central do Funchal, bem servida por transportes públicos. Esta mudança permitiu ampliar a capacidade de resposta na sede, evitando deslocações desnecessárias.

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

O trabalho desenvolvido pelos CAARPD assenta no compromisso de prestar um serviço ajustado às reais necessidades dos Utentes, garantindo que cada pessoa recebe o apoio adequado e se sente valorizada e capacitada no seu percurso de reabilitação. Para atingir este objetivo, foi essencial dotar as equipas de recursos e conhecimentos necessários a uma intervenção eficaz. Nesse sentido, a Coordenação manteve uma relação de proximidade com os profissionais, promovendo iniciativas que reforçaram a qualidade do serviço prestado. Destaca-se a realização de formação específica para colaboradores, o acesso a conteúdos técnicos relevantes para a prática profissional e a articulação entre os CAARPD, os serviços CAVI e DAEFP, permitindo a troca de boas práticas na promoção da inclusão das pessoas com deficiência visual.

A concretização deste objetivo, ainda que se situe nos 50%, apresenta um desempenho muito próximo das metas estabelecidas, com desvios pouco significativos face ao planeado. A diferença é de apenas 1 ponto percentual, com o grau médio de satisfação global dos Utentes dos CAARPD a atingir 88%, em vez dos 89% previstos, o mesmo acontecendo com a satisfação relativa ao serviço prestado. Embora estes indicadores não tenham sido integralmente atingidos, os resultados obtidos continuam a ser bastante positivos,

demonstrando um elevado nível de satisfação. Por outro lado, a taxa de Utentes beneficiários da prestação de serviços no contexto de vida (40%) registou um desvio de sete pontos percentuais abaixo da meta. No entanto, este indicador apresenta uma natural variabilidade, pois depende das necessidades individuais e dos contextos específicos de cada utente, fatores que não são diretamente controláveis pelas equipas. Já os graus médios de cumprimento dos Planos Individuais (90%) e de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos (74%) superaram as metas estabelecidas, respetivamente de 89% e 73% demonstrando que o serviço disponibilizado está alinhado com as necessidades dos Utentes. Além disso, o reduzido número de reclamações reforça a qualidade do trabalho desenvolvido.

Apresentamos, de seguida, a tabela 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
Promover, pelo menos, uma sessão de formação específica para os colaboradores dos CAARPD na área da deficiência visual	Concluída	Formação "A criança com deficiência visual dos 0 aos 6 anos - avaliação e intervenção" ministrada pela ANIP.
Partilha de informação especializada através de sessões assíncronas.	Concluída	Partilha de repositório técnico/pasta partilhada designada "Saber + ACAPO"

Sessão de comparação de boas práticas entre todos os serviços da ACAPO (CAARPD; CAVI; DAEFP)	Concluída	Atividade não programada. Ação de comparação desenvolvida sobre o tema-questão: "Em que medida cada um dos serviços promove a inclusão social dos seus Utentes?"
----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

A tabela 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	89%	87,62%
Grau médio de satisfação dos Utentes com o serviço prestado, alcançado pelos CAARPD	89%	87,78
N.º de reclamações dos Utentes do CAARPD procedentes	Menor ou igual a 3	1
Grau médio de cumprimento dos Planos Individuais alcançado pelos CAARPD	89%	90,43%
Grau médio de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos alcançado pelos CAARPD	73%	74,26%

Grau médio de Utentes de prestação de serviços no contexto de vida alcançado pelos CAARPD	47%	39,65%
-------------------------------------------------------------------------------------------	-----	--------

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

Assegurar a prestação de serviços aos Utentes do CAARPD de forma eficaz e eficiente exigiu que os CAARPD se adaptassem a desafios constantes e fossem capazes de responder às necessidades da comunidade onde estão inseridos, incluindo a articulação com outros serviços e organizações. Neste contexto, reforçar a notoriedade e a projeção dos CAARPD foi essencial para facilitar o encaminhamento de pessoas com deficiência visual para a ACAPO. Sem descurar a importância dos encaminhamentos internos entre os diferentes serviços da organização. Esta comunicação foi uma aposta ao longo do ano. Além disso, a criação de materiais de comunicação que ampliassem o impacto das ações desenvolvidas pelas equipas revelou-se fundamental para fortalecer a resposta dos CAARPD na promoção da inclusão e para incentivar a adesão de novos Utentes aos serviços.

Verificou-se um crescimento da taxa média de novos Utentes com deficiência visual ao longo do ano, com um aumento do primeiro para o segundo semestre, tendo este último atingido os 20% planeados. No entanto, o resultado mais baixo registado no primeiro semestre influenciou o desempenho global, ficando a taxa anual (17%) três pontos percentuais aquém do esperado.

Ainda assim, observou-se uma tendência de crescimento, o que demonstra progresso. É importante reconhecer que este indicador pode sofrer variações devido a fatores externos à ACAPO. Além disso, a rotatividade de recursos humanos ao longo do ano pode ter impactado a continuidade, a estabilidade e a intensidade da divulgação dos serviços.

Seguidamente, na tabela 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
Dinamizar a organização de uma sessão interna de divulgação dos serviços CAARPD, CAVI e DAEFP dirigida aos seus colaboradores.	Concluída	Participação de todas as equipas CAARPD, CAVI e DAEFP numa sessão via Teams (44 participantes)
Promover a organização de um seminário, dirigido a entidades externas que, entre outras temáticas de relevo para a ACAPO, permitam a divulgação dos CAARPD e a	Cancelada	Não foi possível concretizar a atividade devido à complexidade inerente à organização do evento e à gestão de prioridades de cada organização.

missão da ACAPO.		
Colaborar na organização de um vídeo (ou outro produto de comunicação) que permita a divulgação dos CAARPD e que possa ser usado nas sessões de consciencialização pelas equipas multidisciplinares	Concluída	Foram criados diversos conteúdos sobre os CAARPD, nas áreas da reabilitação, e divulgados no Facebook da ACAPO no formato de rúbrica "Sabia que?".
Participação na elaboração de micro referencial em "Audiodescrição - Conceitos Básicos", em parceria com a Escola Superior de Educação e Ciências Sociais de Leiria.	Concluída	Atividade não planeada. Prevê-se que o curso tenha início no primeiro trimestre de 2025 e seja ministrado por professores na área da acessibilidade para pessoas com deficiência, bem como por profissionais com formação académica superior e experiência prática na área da deficiência visual onde se inclui a ACAPO.

A tabela que se segue 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 com deficiência visual no ano	20%	17,28%

Ao longo deste ano foram acompanhadas 1391 pessoas com deficiência visual, valor que tem vindo a crescer nos últimos anos, refletindo um crescimento contínuo e representando um aumento de 186 pessoas em relação a 2023. Do total global, 25% das pessoas atendidas correspondem a novos Utentes (n= 348) enquanto as restantes 75% a Utentes continuados (n=1043), sendo que 58% são Associados (n=811) e 42% não Associados (n=580). Quanto ao tipo de deficiência, 48% das pessoas atendidas têm baixa visão (n=653), um valor muito próximo ao da cegueira, que corresponde a 47% (n=666). Os restantes 5% dizem respeito a pessoas com deficiência visual que apresentam outras condições associadas, designadamente multideficiência (n=72).

A maioria das pessoas que recorre aos serviços dos CAARPD distribui-se pelas seguintes faixas etárias: 26% têm mais de 66 anos, 23% situam-se entre os 56 e os 65 anos e 21% encontram-se na faixa dos 46 aos 55 anos. Em contrapartida, a procura é menor entre os grupos etários mais jovens: 1% corresponde a crianças com menos de 6 anos, 3% a crianças entre os 7 e os 15 anos, 6% a jovens dos 16 aos 23 anos, 9% a adultos dos 24 aos 35 anos e 11% a pessoas entre os 36 e os 45 anos. No total, 70% da população atendida tem mais de 46 anos, um padrão que se tem mantido ao longo dos anos.

Os apoios mais solicitados pelos Utentes incluem, em primeiro lugar, o apoio social, que representa 29% do total, seguido da avaliação para prescrição de produtos de apoio (15%), da orientação e mobilidade (13%) e do apoio psicológico (11%). Também se destacam as áreas das tecnologias da informação e da comunicação (10%), das atividades da vida diária (7%) e da terapia ocupacional (6%). O ensino do Braille corresponde a 2% dos apoios prestados. Os restantes apoios encontram-se distribuídos por pequenas percentagens abrangendo intervenções em grupo, atendimento psicossocial e reabilitação psicomotora. Os resultados mantêm-se semelhantes aos dos anos anteriores, sendo de salientar este ano uma contagem mais precisa do número de apoios em AVD, o que permitiu tornar este número mais evidente face ao ano anterior.

No que respeita ao contexto de intervenção, 62% dos Utentes são acompanhados nas Delegações, sobretudo através do serviço social, da avaliação para prescrição de produtos de apoio e do apoio em TIC. Os restantes 38% são atendidos em diferentes contextos de vida, onde se inclui o domicílio, a escola, o local de trabalho, o meio digital ou uma combinação de vários contextos. Nestes casos, destacam-se principalmente o apoio em orientação e mobilidade e o apoio social. O trabalho de proximidade com a comunidade nos diversos contextos em que os Utentes estão inseridos tem sido uma prática contínua.

Ao longo deste ano, cada CAARPD acompanhou, em média, 32 familiares, registando-se um ligeiro aumento em relação ao ano anterior. O apoio social e a orientação e mobilidade continuam a ser as áreas mais procuradas por familiares, seguidas da avaliação para prescrição de produtos de apoio e da terapia ocupacional.

No âmbito das ações de sensibilização/capacitação dirigidas à comunidade, foram realizadas, ao longo do ano, um total de 91 ações com uma média de 39 participantes por sessão. Estas iniciativas abrangeram diversas entidades da comunidade, incluindo Juntas de Freguesia, Câmaras Municipais, Bibliotecas Municipais, Centros de Atividades de Tempos Livres, Jardins

de Infância, escolas dos diferentes níveis de ensino, Institutos Politécnicos e Universidades, Teatros, Unidades Locais de Saúde, empresas, entre outros.

As ações abordaram uma ampla variedade de temas, tais como, formação de guias de visita, sistema Braille, iniciação ao Braille para professores do ensino básico e de educação especial, deficiência visual em contexto de intervenção comunitária, impacto da deficiência visual em crianças e jovens, inclusão de alunos com deficiência visual, baixa visão e desenvolvimento das aprendizagens, atendimento a pessoas com deficiência visual nos serviços de saúde e na interação global, uso da bengala branca, orientação e mobilidade em espaço urbano, mitos e tabus sobre a deficiência visual, psicomotricidade aplicada a este público e sistemas de acesso à informação, etc.

No que respeita a workshops e eventos dirigidos às pessoas com deficiência visual e às suas famílias, foram registados 64 eventos ao longo do ano. No entanto, este número não inclui as atividades de carácter bimensal e/ou semanal, pelo que o total efetivo é significativamente superior. Este resultado representa um aumento em relação a 2023. As iniciativas abrangeram uma grande diversidade de experiências, incluindo canoagem, stand-up paddle, surf, espetáculos com audiodescrição, experiência em karts, workshops sobre identificação de árvores e plantas no quotidiano, na alimentação e na cultura, aulas de teatro, bem como outras atividades de lazer, culturais e de comemoração de datas importantes.

[\[Voltar ao índice\]](#)

6. Apoio à Vida Independente

O presente capítulo tem como objetivo analisar os resultados alcançados pelo Serviço de Apoio à Vida Independente (SAVI) ao longo do ano de 2024, destacando os principais progressos, desafios e aprendizagens. Este foi um ano de alterações significativas, especialmente face à publicação, no final de 2023, da Portaria n.º 415/2023, que integra o MAVI (Modelo de Apoio à Vida Independente) no sistema português de proteção social. Esta portaria estabeleceu as

condições para a criação, organização e funcionamento da resposta social de assistência pessoal para pessoas com deficiência ou incapacidade, o que trouxe novas exigências e responsabilidades para a gestão e operacionalização do serviço.

No mês de abril de 2024, foram assinados os acordos de cooperação entre o ISS – Instituto da Segurança Social, I.P., e a ACAPO, ao nível dos três CAVI (CAVI Norte, CAVI Centro e CAVI Lisboa). Este momento implicou uma mudança nos indicadores de monitorização e no financiamento do serviço, mantendo-se o número de Utentes, mas passando a ser o número de horas atribuídas o fator determinante para o financiamento. No entanto, o número de horas atribuídas foi inferior ao proposto pela ACAPO, o que dificulta a cobertura integral das necessidades dos beneficiários apoiados.

Adicionalmente, o ano foi marcado por uma reestruturação das equipas técnicas, impactando diretamente a dinâmica das atividades realizadas. Houve também a substituição temporária da Coordenação Nacional, um fator que influenciou a organização e a implementação das estratégias estabelecidas para a concretização dos objetivos. Estes acontecimentos, embora desafiadores, foram geradores de oportunidades para ajustes na metodologia de trabalho, que resultaram na otimização de alguns processos e na identificação de novas soluções.

Seguidamente realizamos uma análise detalhada dos objetivos propostos para o ano, o impacto das mudanças na sua execução e os resultados obtidos, refletindo tanto as dificuldades superadas como os êxitos alcançados.

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

O objetivo de garantir a satisfação e a resposta eficaz às necessidades dos Utentes do CAVI é fundamental para assegurar a qualidade do Serviço de Apoio à Vida Independente e a sua adequação às reais condições de vida das pessoas com deficiência visual. Ao longo do ano de 2024, este objetivo foi monitorizado de forma contínua, com foco na implementação de estratégias que garantissem um apoio personalizado e ajustado às especificidades de cada

utente. Para tal, foi essencial o acompanhamento próximo das necessidades individuais, o que incluiu a avaliação constante da adequação dos serviços prestados, a disponibilidade das equipas técnicas e o feedback direto dos Utentes.

De seguida, apresentamos as atividades planeadas para 2024, fazendo a sua monitorização:

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
Revisão dos Regulamentos Internos dos três CAVI	Em curso	
Encontro Online entre beneficiários, Coordenação Nacional e DN	Suspensa	
Formação para Equipas Técnicas no âmbito da Comunicação Assertiva ou Liderança	Suspensa	
Sessão de esclarecimento para beneficiários e assistentes	Suspensa	

peçoais sobre o novo modelo MAVI		
----------------------------------------	--	--

Ao longo do ano de 2024, diversas atividades foram planeadas com o objetivo de aprimorar o funcionamento dos CAVI e garantir uma resposta mais eficaz às necessidades dos Utentes. No entanto, várias dessas atividades sofreram ajustes, reprogramações ou adiamentos devido à reestruturação interna e às prioridades impostas pela reorganização do serviço. A revisão dos regulamentos internos dos três CAVI, por exemplo, está em curso, mas ainda não foi finalizada, uma vez que o processo exigiu uma análise mais detalhada e ajustes para assegurar a adequação dos regulamentos às novas diretrizes do modelo MAVI e às necessidades dos Utentes. Em relação ao encontro online previsto entre beneficiários, Coordenação Nacional e a Direção Nacional, este foi suspenso e reprogramado para o ano de 2025. O adiamento ocorreu em razão da reorganização interna e das equipas técnicas, que exigiram a priorização de questões operacionais para garantir a continuidade do serviço com maior clareza e eficiência. Contudo, para manter os Utentes informados, a DN enviou um e-mail a todos os beneficiários e assistentes pessoais (AP), fornecendo um ponto de situação atualizado sobre os serviços.

A formação para as equipas técnicas, que estava planeada para abordar temas como Comunicação Assertiva e Liderança, também foi adiada. Devido à reestruturação das equipas, a prioridade foi dada à formação inicial, focada na integração das novas técnicas e na adaptação às mudanças organizacionais. Esta abordagem teve como objetivo garantir que as técnicas pudessem desempenhar suas funções de maneira mais eficaz. Algumas técnicas participaram em formações no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, o que contribuiu para o aprimoramento dos processos internos. Por fim, a sessão de esclarecimento sobre o novo modelo MAVI, prevista para este ano, foi reprogramada para 2025, pois os ajustes às normas do serviço e a revisão do Regulamento Interno ainda estão em andamento. No entanto, algumas

informações sobre o novo modelo foram transmitidas aos beneficiários e assistentes pessoais por meio do e-mail enviado pela DN.

Em suma, as atividades planeadas sofreram ajustes devido às mudanças internas e à reorganização das equipas, sendo dada prioridade àqueles processos essenciais para a melhoria do serviço. Apesar dos adiamentos, a comunicação com os Utentes foi mantida, e as ações mais urgentes para a adaptação da equipa e a atualização das normas foram priorizadas, garantindo a continuidade e a qualidade do serviço prestado.

De forma a aferir a concretização do objetivo foram estabelecidos cinco 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	77%	73,62%
Grau médio de satisfação dos Beneficiários com o serviço prestado, alcançado pelos CAVI	77%	76,23%
N.º de reclamações dos Beneficiários do CAVI procedentes	1	1
Grau médio de cumprimento dos Planos Individuais alcançado pelos CAVI	80%	93,08%
Grau médio de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos alcançado pelos CAVI	80%	78,06%

Como é perceptível através da análise da tabela anterior, os resultados obtidos revelam alguns desafios, mas também pontos positivos na execução dos serviços.

O grau médio de satisfação global dos beneficiários alcançou 73,62%, ficando ligeiramente abaixo da meta estabelecida de 77%. Embora tenha sido registado um valor inferior ao esperado, a diferença não é significativa, e isso sugere que, em geral, os Utentes demonstraram uma satisfação razoável com os serviços prestados. De maneira semelhante, o grau médio de satisfação dos beneficiários com o serviço prestado obteve um valor de 76,23%, apenas um pouco abaixo da meta de 77%. Esses resultados indicam que, embora o serviço tenha atendido a maior parte das expectativas, houve áreas que ainda necessitam de melhorias para atingir o nível desejado de satisfação. A reestruturação das equipas, as alterações na disponibilização de horas de apoio, a dificuldade de recrutamento de Assistentes Pessoais e impossibilidade de atribuição de apoios pontuais, foram as principais razões para os resultados abaixo da meta em termos de satisfação. Esta situação levou a limitações na capacidade de resposta em algumas situações, afetando diretamente a experiência dos Utentes.

Em relação ao número de reclamações dos beneficiários, a meta estabelecida era de 1, e o valor alcançado foi de facto 1, refletindo uma quantidade mínima de reclamações, o que é positivo, pois demonstra que o serviço, no geral, conseguiu manter um bom nível de qualidade, apesar das dificuldades enfrentadas.

O grau médio de cumprimento dos Planos Individuais, por outro lado, superou as expectativas, com um valor de 93,08%, bem acima da meta de 80%. Este excelente resultado indica um alto nível de empenho e eficácia na execução dos planos, refletindo um trabalho consistente das equipas na personalização do apoio aos Utentes. O indicador relacionado ao grau médio de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos apresentou um valor de 78,06%, ligeiramente abaixo da meta de 80%. Embora a diferença seja pequena, sugere que em algumas situações, os objetivos estabelecidos para os Utentes não foram completamente alcançados, o

que pode estar relacionado à complexidade dos objetivos traçados ou à dinâmica de execução dos planos.

Face ao exposto, a concretização do objetivo de garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Utentes dos CAVI alcançou um resultado de 40% evidenciando a necessidade de ajustes nas estratégias para alcançar melhores resultados no futuro.

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

O objetivo de assegurar a prestação de serviços aos Utentes do CAVI é fundamental para garantir que as necessidades e direitos dos beneficiários sejam atendidos de forma eficaz e contínua. Ao longo de 2024, a prioridade foi manter a qualidade e a disponibilidade dos serviços, adaptando-se às mudanças internas e aos desafios decorrentes da reestruturação das equipas e da adequação às novas exigências do modelo MAVI. Este objetivo procura não só assegurar a continuidade do apoio individualizado, garantindo uma resposta célere e adequada às situações que surgem no dia a dia dos Utentes.

De seguida, apresentamos as atividades planeadas para 2024, fazendo a sua monitorização:

Tabela 18: Atividades programadas para o Objetivo n.º 9 (Assegurar a prestação de serviços aos Beneficiários do CAVI)		
Ação	Estado de realização	Observações
Elaboração e apresentação de proposta sobre o modelo definitivo às entidades competentes	Concluída	

aquando da auscultação pública		
Criação ou adaptação de uma plataforma digital de gestão do serviço	Suspensa	
Ações de partilha com outros CAVI sobre dinâmicas internas	Em curso	
Desenvolver três ações de sensibilização junto da comunidade relativa ao novo modelo MAVI	Em curso	
Realização de um vídeo de divulgação do novo modelo	Em curso	

A análise das atividades realizadas ao longo de 2024 revela progressos em algumas áreas, embora também tenha havido necessidade de ajustes e reprogramações devido a circunstâncias imprevistas ou mudanças nas prioridades internas. A elaboração e apresentação da proposta sobre o modelo definitivo às entidades competentes, realizada no final de 2023, foi uma atividade concluída com sucesso. Este momento representou um marco importante no processo de implementação do novo modelo, refletindo o compromisso da instituição em contribuir para a construção de um sistema mais eficiente de apoio à vida independente.

Em relação à criação ou adaptação de uma plataforma digital de gestão do serviço, a atividade encontra-se suspensa devido à decisão da instituição testar, a nível nacional, uma nova plataforma. A proposta é adotar uma única plataforma para a gestão de todos os serviços, porém ainda se encontra em análise devido à especificidade do nosso serviço. No entanto, foram realizados contactos com outras entidades para auscultar opções de plataformas alternativas, o que demonstra o esforço contínuo em procurar soluções que atendam às necessidades de gestão do serviço de forma mais eficaz.

Quanto às ações de partilha com outros CAVI sobre dinâmicas internas, a participação em atividades a nível nacional foi realizada durante o ano de 2024, promovendo a troca de experiências e melhores práticas entre as diversas unidades. No entanto, uma ação mais específica, foi reprogramada para 2025, devido a questões de agenda e à reorganização interna.

A realização de três ações de sensibilização junto da comunidade relativa ao novo modelo MAVI teve início com uma ação na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais de Leiria. Esta ação foi bem-recebida e, dada a sua relevância, outras estão em fase de planeamento, alinhadas com as necessidades e prioridades das equipas, de forma a garantir um maior alcance e impacto.

Finalmente, a realização de um vídeo de divulgação do novo modelo, inicialmente planeada, foi reajustada devido à disponibilidade limitada de recursos e aos prazos internos. Como alternativa, foi dada prioridade à atualização dos folhetos informativos e do Regulamento Interno, garantindo

que as informações sobre o novo modelo estejam devidamente divulgadas e acessíveis aos destinatários, de forma clara e eficaz.

Em suma, as atividades planeadas ao longo de 2024 enfrentaram alguns desafios, mas também mostraram adaptações flexíveis às novas circunstâncias. De forma a aferir a concretização do objetivo foram estabelecidos dois 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%	95,56%
Grau médio de horas executadas pelos CAVI	88%	79,19%

A análise dos indicadores de resultado evidencia algumas dificuldades enfrentadas ao longo de 2024, refletindo desafios significativos na execução dos Planos Individuais de Assistência Pessoal (PIAP) e no cumprimento das horas previstas para os CAVI.

O grau médio de execução dos CAVI quanto aos Planos Individuais de Assistência Pessoal (PIAP) ativos obteve um valor de 95,56%, ficando abaixo da meta de 98%. A principal razão para este desempenho foi a suspensão de alguns PIAP, o que impactou diretamente a execução das atividades previstas. Esta situação impediu que as horas estabelecidas fossem cumpridas na totalidade, uma vez que os beneficiários cujos PIAP estavam suspensos não estavam a receber o apoio necessário, comprometendo o alcance da meta. A suspensão dos PIAP deve-se, na maioria dos casos, à dificuldade de contratação de assistentes pessoais, uma vez que estes contratos são, em grande parte, para substituição de colegas, ou devido à localização geográfica onde os beneficiários se encontram, que torna as deslocações mais complicadas, ou ainda

porque as horas a prestar não são apelativas, não compensando monetariamente a disponibilidade exigida.

No que diz respeito ao grau médio de horas executadas pelos CAVI, o valor alcançado foi de 79,19%, abaixo da meta de 88%. Diversos fatores contribuíram para esse resultado, como a impossibilidade de atribuição de apoios pontuais, o que limitou a flexibilidade e a capacidade de responder de maneira adequada às necessidades imediatas dos beneficiários. Além disso, ao término de PIAP sem a admissão de novos Utentes, devido à limitação das horas contratualizadas com o ISS, I.P., resultou numa execução menor do que a prevista. Outro fator que afetou as horas executadas foi a suspensão temporária dos PIAP devido a dispensas dos beneficiários e férias tanto por parte dos assistentes pessoais como dos próprios, o que reduziu a disponibilidade de apoio.

Em suma, o grau de concretização deste objetivo é de 0%, indicando que apesar dos esforços para cumprir as metas estabelecidas, existem fatores externos que o serviço enfrenta e que ainda não conseguem ser ultrapassados. No entanto, estão a ser delineadas estratégias internas para mitigar essas questões e minimizar seu impacto no futuro.

[\[Voltar ao índice\]](#)

7. Apoio ao Emprego e Formação Profissional

No ano de 2024 apresentámos e vimos aprovadas candidaturas para o desenvolvimento de projetos de formação para três anos, nos polos de Lisboa e Porto, nas modalidades inicial e contínua. Somos reconhecidos pelo IEFP como Centro de Recursos Especializado, e recebemos aprovação do nosso plano de ação para cinco áreas geográficas: Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve. Foram incrementadas reuniões entre a Coordenação Nacional e as equipas, bem como reuniões setoriais de departamento. Foi feita uma aposta na comunicação, uniformização de procedimentos nos diferentes polos e definição de estratégias para melhorar a satisfação e resposta às necessidades dos Utentes.

Objetivo n.º 10: Garantir a satisfação e a resposta às necessidades dos Utentes do DAEFP
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 dos Utentes com o serviço prestado, e que nos permitiu ultrapassar em ponto percentual a meta estabelecida, que era de 75%; o valor alcançado aumento 6% comparativamente com o ano anterior. Em relação à satisfação global dos Utentes obtivemos o valor de 79,19%, ligeiramente abaixo da meta estabelecida de 80%.

Estamos com resultados menos satisfatórios ao nível das taxas de cumprimento dos planos individuais. A metodologia dos planos individuais tem vindo a ser implementada, mas ainda não assumiu a consolidação desejada. É evidente a necessidade de desenvolver um trabalho a este nível junto das equipas, mas também de aumentar os recursos humanos e adequar os perfis às funções dos diferentes elementos técnicos.

É imperioso melhorar o grau médio de integrações, que foi de apenas 15%.

No acompanhamento a pessoas empregadas obtivemos uma taxa de sucesso de 82,86%, muito acima da meta estabelecida de 30%, resultado da nossa pronta e eficaz intervenção junto dos beneficiários que se encontram a trabalhar.

As atividades suspensas e canceladas têm como principal razão um défice de recursos humanos face ao volume de trabalho no DAEFP.

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
Criar um grupo de trabalho para criação e aplicação de questionário sobre necessidades formativas dos Utentes.	Concluída	O questionário foi disponibilizado em março de 2024 e recebemos 131 respostas.
Criar um manual de boas práticas no domínio da integração profissional das pessoas com deficiência visual.	Cancelada	Não foi possível realizar esta atividade devido ao elevado fluxo de trabalho e escassez de recursos humanos.
Realizar reuniões setoriais (área comportamental, TIC e Grafia Braille) para promoção da partilha de know-how e debate de metodologias de trabalho entre os técnicos e os	Concluída	Foram realizadas reuniões área comportamental, TIC e emprego; na área da Grafia Braille não temos colaboradores internos, e ao nível da OM, só temos um elemento, não tendo por isso sido realizadas reuniões destas especialidades.

formadores dos 3 polos do DAEFP.		
Desenvolver uma parceria com um Centro Qualifica, para melhoria de habilitações dos Utentes.	Suspensa	Aguardamos feedback dos contactos realizados, para avançarmos com formalização da parceria.
Dar continuidade ao projeto com as Edições Edipsico, finalizando a aferição da bateria de avaliação de competências para pessoas com deficiência visual.	Suspensa	Não foi possível a administração da prova aos 12 Utentes em falta, no polo de Lisboa devido ao elevado fluxo de trabalho e reduzido número de elementos na equipa.
Assinalar a temática da empregabilidade com a divulgação de conteúdos em diferentes plataformas.	Concluída	Fizemos, a propósito do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, a publicação de vídeos com casos de sucesso de pessoas integradas com o apoio do DAEFP.
Desenvolver uma bolsa de parceiros que potencie as oportunidades de	Suspensa	Não foi possível realizar esta atividade devido ao elevado fluxo de trabalho e escassez de recursos humanos.

integração profissional de pessoas com deficiência visual.		
---------------------------------------------------------------------	--	--

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	80%	79,19%
Grau médio de satisfação dos Utentes com o serviço prestado alcançado pelos polos do DAEFP	75%	76%
N.º de reclamações dos Utentes do DAEFP procedentes	6	0
Grau médio de cumprimento dos Planos Individuais alcançado pelos polos do DAEFP	80%	65%
Grau médio de Planos Individuais com pelo menos 75% dos objetivos atingidos alcançado pelos polos do DAEFP	50%	20%
Grau médio de resposta aos pedidos de Apoio à procura de emprego alcançado pelos polos do DAEFP	100%	73,03%
Grau médio de integrações no seguimento do Apoio à Integração prestado, alcançado pelos polos do DAEFP	30%	15%

Grau médio de sucesso do Acompanhamento a pessoas empregadas face ao objetivo definido alcançado pelos polos do DAEFP	30%	82,86%
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	--------

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.

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, que foi em 2024 reduzido em dois elementos, e condiciona a organização de respostas adequadas às necessidades das pessoas com deficiência visual e justifica também uma redução do número global de pessoas apoiadas, sobretudo nas atividades de centro de recursos.

A nível nacional, o DAEFP apoiou 80 formandos, distribuídos por ações de formação inicial e formação contínua. Este número foi inferior ao do ano anterior, em virtude do atraso nas respostas da entidade financiadora às novas candidaturas, que resultou num início dos projetos posterior ao previsto.

No que respeita às atividades de Centro de Recursos, a ACAPO apoiou a nível nacional 193 pessoas, distribuídas da seguinte forma: 56 encaminhamentos para Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego; 38 processos para Prescrição de Produtos de

Apoio;10 pedidos para avaliação da capacidade de trabalho;62 encaminhamentos para apoio à colocação e 27 pedidos de apoio pós-colocação.

Localmente verificou-se a seguinte distribuição:

- Porto apoiou 65 pessoas encaminhadas pelos Serviços de Emprego da região Norte, 29 encaminhamentos para Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego, 11 processos para Prescrição de Produtos de Apoio, 20 encaminhamentos para apoio à colocação e 5 pedidos de apoio pós-colocação

- Coimbra apoiou 51 pessoas encaminhadas pelos Serviços de Emprego da região Norte e Centro, 11 encaminhamentos para Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego, 6 processos para Prescrição de Produtos de Apoio, 8 pedidos para avaliação da capacidade de trabalho, 13 encaminhamentos para apoio á colocação e 13 pedidos de apoio pós-colocação.

- Lisboa apoiou 77 pessoas encaminhadas pelos Serviços de Emprego da região Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve, 16 encaminhamentos para Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e Emprego, 21 processos para Prescrição de Produtos de Apoio, 2 pedidos para avaliação da capacidade de trabalho, 29 encaminhamentos para apoio á colocação e 9 pedidos de apoio pós-colocação.

Do total dos apoios resultaram 23 integrações profissionais, mais 7 do que no ano anterior; este aumento apesar de muito significativo, fica ainda muito aquém das nossas expectativas, por isso será alvo de uma atenção especial no ano de 2025.

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

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

Promover um ciclo de formação para os Colaboradores do DAEFP no âmbito da sua capacitação pedagógica e técnica.	Concluída	As reuniões setoriais e de equipa tiveram momentos de mentoria com a coordenação, no domínio pedagógico e técnico.
Desenvolver e implementar um plano de formação em horário pós-laboral e na modalidade a-distância.	Concluída	Temos aprovado plano de formação para Lisboa e Porto, com a possibilidade de horário pós-laboral. Em relação à modalidade, a nossa entidade financiadora apenas permite em Lisboa a formação a distância.
Realizar reuniões para reforçar uma metodologia de comunicação e articulação com os serviços de emprego promotora do reforço do encaminhamento de pessoas com deficiência visual para a ACAPO	Concluída	Esta atividade foi feita em articulação com os três polos e a coordenação nacional, contudo consideramos que sendo esta prática permanente nas equipas locais, deverá constar de futuro, apenas no plano local.
Retomar contactos e atualizar a base de	Concluída	Temos atualizada uma base de dados para emprego e outra para formação,

dados dos Utentes do DAEFP.		em permanente atualização, tendo em conta a natureza dos mesmos.
Criar uma bolsa de tutores, como estrutura de suporte às atividades no âmbito da empregabilidade.	Suspensa	Não foi possível, por falta de tempo, executar esta atividade.

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 n.º de ações	90%	92,31%
Grau médio de execução pelos polos do DAEFP, dos projetos quanto ao n.º de formandos	100%	97,02%

[\[Voltar ao índice\]](#)

8. Prestação de Serviços à Comunidade

8.1. Sensibilização, Consultoria e Formação para a Comunidade

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

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	Progresso lento dada a reflexão necessária à tarefa e dadas as múltiplas solicitações mais imediatas.
Criar grupos de trabalho para o desenvolvimento de referenciais de sensibilização em temas específicos.	Suspensa	Tornou-se difícil a identificação de técnicos com expertise e, sobretudo, com tempo disponível para o partilhar, pelo que se aguarda o reforço das equipas locais para poder dinamizar esta ação em vários pontos do território
Desenvolver uma ação de comparação das práticas das Delegações no domínio das iniciativas da	n.a	n.a

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		
Promover uma ação de formação interna dirigida aos técnicos da ACAPO no âmbito da sua capacitação para a atuação ao nível das acessibilidades.	n.a	n.a
Certificar formadores na ACAPO nas áreas de Sensibilização á Educação Especial, Grafia Braille, Orientação e Mobilidade, Tecnologias	Concluída	Certificámos neste período duas formadoras, uma interna, outra externa, na área da Grafia Braille. Temos atualmente do DAEFP, contando formadores internos e externos, 6 elementos certificados, com a seguinte distribuição: Lurdes Martins, Eduarda Azevedo e Augusta Manso com

Educativas para Pessoas com Deficiência Visual.		certificação em Grafia Braille (C9i).Carla Fernandes, técnica de OM, com certificação em Sensibilização à Educação Especial (C13).Miguel Galamba, certificado em Tecnologias educativas para Pessoas com Deficiência Visual (C17).Vera Morais, com certificação em Sensibilização à Educação Especial (C13) e Orientação Vocacional. Vieram recusados os pedidos de certificação dos dois formadores de TIC, Mickael e Eduardo, por falta de habilitação superior.
Apresentar um plano de formação ao Conselho Científico Pedagógico de Formação Contínua e obter a certificação	Cancelada	Mudou a estratégia da ACAPO para a realização deste processo; fizemos contactos para desenvolver parcerias com estabelecimentos de ensino superior, que possam certificar cursos ministrados pelos nossos formadores na nossa área de especialidade.
Desenvolver, pelo menos, uma ação certificada em cada um dos domínios.	Suspensa	Aguardamos feedback do Conselho Científico de Braga, a propósito de uma proposta de formação conjunta da ACAPO e do Instituto Politécnico de Bragança.

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%	96,60%
Taxa de satisfação dos formandos de cursos para a comunidade desenvolvidos sob responsabilidade dos serviços centrais	Sem meta definida	Não houve cursos.
Grau médio de satisfação dos formandos de cursos para a comunidade alcançado pelas Delegações	75%	93,98%
Grau médio de satisfação dos participantes em ações de sensibilização alcançado pelas Delegações	80%	98,07%

[\[Voltar ao índice\]](#)

8.2. Produção Documental

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

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	Em curso	É uma atividade que continuará em 2025.
Promover um seminário sobre o uso das impressoras 3-D na criação de reproduções táteis, dirigido a empresas de impressão 3-D.	Cancelado	A saída de um recurso humano qualificado inviabilizou a realização da atividade, não tendo sido possível a sua substituição.

Tabela 27: Metas definidas para o Objetivo n.º 13 (Promover o potencial de resposta do CPD à comunidade)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Vendas aos clientes externos	16 000	Aguardamos o valor final de 2024.

As vendas aos clientes ficaram muito aquém da meta definida. Apesar das tentativas, por parte da equipa do CPD, de aumentar o número e leque de clientes, não houve um aumento na procura para documentos em Braille, que consideramos reflete a redução no uso de documentos em papel nos setores públicos e privados. Contudo, foi um ano produtivo porque a procura interna, ou seja, as circulares e outros documentos solicitados pela Direção Nacional e pelas Delegações foi considerável em 2024. Mais ainda, o CPD produziu bastante material no

fim do ano para o Congresso do Conselho Ibero-americano do Braille que se realizou no início de janeiro de 2025. O valor destes trabalhos não é contabilizado.

[\[Voltar ao índice\]](#)

IV. ORGANIZAÇÃO INTERNA

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. É esta a nossa missão, que nos ocupou nas duas partes anteriores deste relatório de atividades. Mas nada disto se faz sem uma organização interna, da qual urge continuar a cuidar, impulsionar e melhorar. Na nossa visão, esta estrutura deve focar-se nas pessoas – os nossos Associados, tanto os Efetivos que são a nossa razão de existir, como os Cooperantes, que connosco querem cooperar para levarmos a cabo a nossa missão de acordo com a nossa visão, mas também sem esquecer os mais de 160 colaboradores, que materializam as nossas opções estratégicas de uma forma contínua, tecnicamente sustentada e fortemente empenhada, não raras vezes sacrificando aspetos da sua vida pessoal em prol do bem comum, de uma sociedade mais inclusiva.

É igualmente preciso que essa estrutura seja ancorada em recursos aptos a satisfazer as nossas necessidades coletivas – instalações devidamente apetrechadas e onde podem ser prestados serviços de qualidade, com recursos tecnológicos aptos a permitir que as pessoas se concentrem no que sabem fazer, gerindo igualmente os restantes ativos de uma forma que permita convertê-los em captadores de receita, para que possamos fazer cada vez mais e melhor, proporcionando condições de trabalho, de convívio, de empoderamento, que nos permitam obter, de todos e de cada um, o seu melhor, em benefício da missão que prosseguimos.

Neste ano, foram várias as mudanças que felizmente pudemos assinalar. A nossa Delegação de Vila Real e o Núcleo da Madeira têm ambas novas instalações, mais amplas, mais centrais

e mais acessíveis, onde é possível desenvolver um melhor trabalho, com espaços que podem ainda continuar a ser maximizados. Tornámo-nos ainda proprietários de pleno direito das instalações afetas às Delegações de Braga e de Viseu, concluindo um investimento começado no mandato de 2008-2010. Ao nível da infraestrutura informática, foi ainda feito um significativo investimento na melhoria do parque informático e do licenciamento de software, para que todos possamos potenciar ainda mais ganhos de produtividade e de eficácia.

9. Dinâmica Associativa

Num ano de final de ciclo, com a realização de uma Assembleia Eleitoral na ACAPO, e de eleições na sociedade portuguesa, o foco da Direção Nacional foi mais orientado no empoderamento do associado enquanto eleitor ou eleito, seja em ambiente associativo ou da cidadania em geral.

Nesse sentido, as ações com os Associados orientaram-se para as Sessões de Esclarecimento sobre as Eleições: Região Autónoma dos Açores, Legislativas e Europeias. e sobre as eleições internas na ACAPO.

Foi também realizada uma reunião interna entre a MAR, DN e as delegações Aveiro e Porto.

Para uma maior agilidade na relação com o Associado, a atualização dos seus dados e o mapeamento e categorização dos Associados, foi contratualizado novo serviço de suporte para a base de dados com a empresa Raise N'GO. Este suporte permitiu também a reativação do pagamento da quotização através do Sistema de Débitos Diretos SEPA, o que trará benefícios ao nível da comodidade na regularização da quotização e, assim, de uma maior proximidade associativa.

Na tabela 28, verificamos que três das quatro atividades programadas não foram realizadas, transitando duas delas para 2025

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

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
Realizar uma sessão de comparação de práticas das Delegações no âmbito da angariação e fidelização de novos Associados dirigida a atuais e potenciais Dirigentes	Cancelada	Apesar da sua pertinência, não foi viável na fase final do ciclo
Reformular a ficha de inscrição de Associados	Em curso	Em revisão e formatação
Assinalar o 35.º Aniversário da ACAPO	Realizado	26/10/2024, Vila Real
Proceder ao lançamento do Kit de Associado	Adiado	

As metas definidas para os indicadores não foram alcançadas, como poderemos verificar na tabela 29 abaixo

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	35%	29,03%
Grau de satisfação dos Associados com a ACAPO	70%	63,69%
Grau de satisfação das pessoas com deficiência visual em geral com a ACAPO	67,5%	63,77%
Média de atividades associativas realizadas pelas Delegações	8,50%	16,18%
N.º de registos no Sistema de Gestão e Tratamento de Sugestões e Reclamações com origem nos Associados	15	6

Objetivo n.º 15: Valorizar o contributo dos Associados Cooperantes para a instituição

Num ano de final de ciclo, foram adiadas (como podemos verificar na tabela 30 abaixo) as atividades mais estruturais relacionadas como Associados Cooperantes, dada a logística da instituição se ter orientado essencialmente para os Associados Efetivos. No entanto e, precisamente antes de fechar este ciclo, a Direção Nacional não quis deixar de homenagear e reconhecer alguns daqueles que, de alguma forma, se evidenciaram no seu percurso dentro da ACAPO. Nesse sentido, focando-se numa outra categoria de Associados, os Associados Honorários, foram reconhecidos com esta categoria Maria da Graça Dias Lopes e Francisco Manuel Rodrigues Alves.

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	Adiada	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	--

Na tabela 31, verificamos que a meta definida para a taxa de quotas regularizadas não foi atingida, o que obrigará a uma análise sobre a valorização e fidelização desta categoria de Associados, tão fundamentais para a instituição, acumulando, por vezes o seu estatuto de cooperantes com o de voluntários.

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	10%	8,05%

[\[Voltar ao índice\]](#)

10. Comunicação e Visibilidade

No mundo atual, a área da Visibilidade e Comunicação assume um papel cada vez mais central e estratégico na vida das Associações.

Sabemos bem que é também nesta área que se constrói e sustenta a imagem e notoriedade da ACAPO perante os nossos Associados, mas também junto das partes interessadas, naquilo que é a chamada criação de valor.

Esta breve exposição, apresenta as atividades desenvolvidas no ano transato e que, de alguma forma, se destacaram, ou pelo seu carácter inovador, ou pelas suas características. Neste contexto abordámos e implementámos estratégias que potenciam o nosso reconhecimento e notoriedade.

Mantivemos mensalmente a edição da newsletter ACAPO ACTUAL onde nos apraz registar o crescimento de 121 subscritores externos, apesar de termos ficado a cerca de 6% do cumprimento do objetivo no que diz respeito à taxa de abertura da Newsletter.

Com presença em 5 redes sociais (Facebook, X, Instagram, Youtube e o LinkedIn, a ACAPO alargou os seus conteúdos para ter permanentemente atividades nos meios digitais, onde temos vindo a conseguir aumentar o envolvimento de quem nos segue. Destacamos a rede social Instagram, com um crescimento de 31% e o LinkedIn que superou, em 24% a meta prevista.

Ao longo do ano a ACAPO foi mencionada na comunicação social 504 vezes (valor semelhante ao do ano transato).

Marcámos presença em eventos de grande dimensão, como é o caso da Festa do Livro em Belém, onde promovemos a nossa marca, divulgámos o Braille e vendemos merchandising. Fomos à EFACEC dar a conhecer a nossa missão e o nosso merchandising.

Foram igualmente estabelecidas novas parcerias: Mi.MMO by People, Heróis com Capa e a Canon, que em estreita articulação com a ACAPO trouxe a Portugal uma exposição fotográfica acessível.

Mantivemos a nossa presença no catálogo dos Pontos MEO, angariando em 2024 ainda mais receita para a compra de bengalas para os nossos Associados Efetivos, cuja distribuição

realizaremos em 2025. Mantivemos igualmente a nossa presença no site Compra Solidária, MB WAY Solidário e realizámos a já habitual campanha de angariação de fundos nos hipermercados Pingo Doce. Tornámos possível, com o apoio do Rock in Rio e Meo Kalorama, a presença dos nossos Associados nestes grandes festivais de música, que ao longo dos tempos têm trabalhado para melhorar a inclusão e a acessibilidade.

Duas atividades que estavam previstas – Rastreio oftalmológico e incrementar a notoriedade da ACAPO na comunidade com base na expressão artística – não foram possíveis realizar em 2024, mas tudo aponta para que este ano sejam concretizadas. Outras, por razões estratégicas, foram canceladas e/ou suprimidas.

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

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
Realizar um rastreio oftalmológico a nível nacional dirigido à população em geral	Em curso	Não foi possível concluí-la em 2024
Selecionar e participar num evento com impacto mediático de grande escala	Concluída	
Realizar um brunch sobre a temática das tecnologias versus Acessibilidade	Concluída	Esta atividade estava prevista para dia 21 de maio, mas por impossibilidade das empresas e dos Associados contactados, não foi possível realizá-la na referida data, pelo que foi

		necessário alterar o modelo da atividade, mantendo o objetivo - abordar a temática das Tecnologias vs Acessibilidades. Assim sendo, em vez de a ACAPO receber as empresas e testemunhos dos Associados, a ACAPO deslocou-se até às empresas para recolher testemunhos.
Criar um vídeo institucional com informação atualizada – incluindo sobre as Delegações, Núcleos e serviços –, bem como um spot publicitário	Cancelado	
Participar num concurso que distinga o trabalho gráfico que sensibilize e mobilize a opinião pública para o reconhecimento dos Direitos das Pessoas com Deficiência	Concluída	A ideia (design), que iria a concurso, foi utilizada na parceria com a empresa MI.MMO, na criação de uma t-shirt alusiva à DV. O objetivo manteve-se, mas existiu a necessidade de alterar a atividade.
Realizar um Storytelling sobre a deficiência visual	Suspensa	
Realizar um encontro de Parceiros	Cancelada	

Criar e divulgar um selo comemorativo dos 35 anos da ACAPO	Cancelada	
Realizar uma iniciativa que incremente a notoriedade da ACAPO na comunidade com base na expressão artística	Em curso	Não foi possível concluí-la em 2024
Envio de Infomail para os Associados com divulgação de protocolos, de âmbito nacional, que a ACAPO estabeleceu, e/ou tem vindo a estabelecer	Concluída	Atividade não incluída no Plano Anual de 2024
Feira do Livro - Museu Bordalo Pinheiro no âmbito do Dia Internacional dos Museus	Concluída	Atividade não incluída no Plano Anual de 2024
Exposição Word Unseen	Concluída	Atividade não incluída no Plano Anual de 2024

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 do Boletim ACAPO-Actual	40%	33,84%
Taxa de crescimento de seguidores da ACAPO no Facebook	9%	4,27%

Taxa de crescimento de seguidores da ACAPO no Youtube	41%	11,85%
Taxa de crescimento de seguidores da ACAPO no X (antes, Twitter)	30%	9,68%
Taxa de crescimento de seguidores da ACAPO no Instagram	40%	31,81%
Taxa de crescimento de seguidores da ACAPO no LinkedIn	50%	74,12%
Taxa de resposta dos órgãos de comunicação social aos comunicados de imprensa enviados	70%	900%
Taxa de resposta aos pedidos dos órgãos de comunicação social	70%	100%

[\[Voltar ao índice\]](#)

11. Parcerias

Em 2024, assistimos a um crescimento de 8,75% de parcerias a nível nacional, o que representa uma cada vez mais forte consolidação da implantação da ACAPO como entidade relevante na rede de respostas integradas às necessidades e interesses das pessoas com deficiência visual. De resto, este crescimento verificou-se nos diversos âmbitos de parcerias geridos pela ACAPO, não podendo deixar de se assinalar a preponderância que as parcerias no âmbito da inclusão social e no âmbito da continuidade dos serviços teve nesta evolução, com um aumento de 17,4% no primeiro caso e de 19,1% no segundo.

Também cabe notar que esta evolução foi acompanhada de um crescimento no total de parcerias avaliadas superior a 20%. Tal significa que, não só tivemos mais parcerias ativas em 2024, como tivemos mais parcerias com densidade e duração da atividade suficiente para que

o seu desempenho pudesse ser passível de ser considerado no contexto das práticas de gestão de parcerias implementadas na Instituição.

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

O desenvolvimento das atividades planeadas para este objetivo viu-se comprometido pela contingência de nos depararmos com a necessidade de redefinirmos prioridades, para mais quando se trata de atividades que implicam uma densidade de envolvimento de muitos dos colaboradores, sobretudo no caso das equipas locais de prestação de serviços.

Apesar de ambas as atividades planeadas terem sido suspensas (e, por isso, previstas para 2025), ressalvamos a dinâmica já consolidada ao nível da gestão das parcerias conforme, de resto, os dados acima indicados demonstram.

A tabela abaixo detalha precisamente as atividades que haviam sido planeadas para 2024:

Tabela 34: Atividades programadas para o Objetivo n.º 17 (Dinamizar o envolvimento em parcerias eficazes e benéficas)		
Ação	Estado de realização	Observações
Realizar uma ação interna de comparação no âmbito da gestão de parcerias	Suspensa	Esta ação transita para 2025, pretendendo-se que funcione como estímulo para processos de aprendizagem organizacional e replicação de saberes
Desenvolver uma ação de mentoria (individualizada) às equipas com fragilidades no	Suspensa	Esta ação transita para 2025, sendo essencial como forma de autoavaliação das equipas locais quanto às suas fragilidades e identificação das necessidades próprias de suporte

domínio da gestão de parcerias V		
----------------------------------	--	--

Não obstante, os resultados neste objetivo registaram um progresso positivo face a 2023, o que fica a dever-se a uma consolidação ao nível da importância das parcerias para a continuidade dos serviços. De resto, não só foi superada a meta planeada para este indicador, como se assistiu a um considerável crescimento no resultado alcançado face ao ano precedente. Ao mesmo tempo, assistimos a um incremento de 37% no n.º de beneficiários de parcerias neste âmbito, o que traduz a robustez do desempenho deste indicador.

Entretanto, embora a meta planeada no que respeita à taxa de parcerias para a inclusão social não tenha sido atingida (e que foi planeada em alta), registamos um ligeiro reforço do resultado alcançado em 2023. Já o total de beneficiários de parcerias neste âmbito registou um decréscimo face ao ano precedente, que, apesar disso, entendemos não ser significativo.

De assinalar o ganho de uma maior consolidação ao nível da gestão das parcerias desenvolvidas sob responsabilidade direta da DN e/ou dos Serviços Centrais, com um maior leque de parcerias avaliadas e a meta de novas parcerias alcançada traduzindo um reforço da capacidade de planeamento a este nível

A taxa de parcerias que alcançaram uma percentagem de concretização dos seus objetivos de, pelo menos, 75%, fica aquém da meta estabelecida, embora se deva reconhecer que tal se fique a dever, sobretudo, a fatores relacionados com a operacionalização da avaliação feita por parte dos interlocutores da ACAPO junto das parcerias. De resto, a satisfação da ACAPO com as suas parcerias foi reforçada ao longo de 2024, o que corrobora esta análise.

Finalmente, sublinha-se a concretização da meta quanto à satisfação dos parceiros para com a ACAPO, não deixando de se notar um significativo decréscimo da taxa de resposta aos questionários remetidos.

A tabela abaixo permite uma perceção mais detalhada dos desvios dos resultados alcançados face às metas estabelecidas para cada indicador:

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	8	8
Taxa de parcerias para a inclusão social consideradas decisivas a nível nacional	52,50%	40,74%
Taxa de parcerias para a continuidade dos serviços consideradas decisivas a nível nacional	82,50%	83,96%
Taxa de parcerias com pelo menos 75% de objetivos atingidos a nível nacional	82,50%	76,17%
Taxa global de satisfação com as parcerias a nível nacional	85,00%	88,42%
Taxa de resposta aos questionários enviados aos parceiros a nível nacional	42,75%	32,03%
Taxa de satisfação dos parceiros a nível nacional	88,75%	89,09%

Conforme já referido, as 2 atividades planeadas para 2024, tendo sido suspensas, foram incorporadas no Plano para 2025 e, espera-se, a sua concretização virá contribuir para colmatar algumas das fragilidades identificadas. Sobressai, aqui, em particular, o desenvolvimento das ações de mentoria, as quais deverão ser extensivas a todos quantos estão envolvidos no processo de avaliação das parcerias, por forma a que possamos dispor de resultados cada vez mais consistentes, passíveis de uma utilização efetiva nos processos de gestão e de tomada de decisão a este respeito. Esta, é uma abordagem que deverá ser

particularmente direcionada para que possamos alcançar uma maior robustez dos inputs para a gestão das parcerias e, em especial, para tomadas de decisão mais fundamentadas e assertivas.

[\[Voltar ao índice\]](#)

12. Projetos

Em 2024 continuamos a criar e consolidar dinâmicas de conceção, formalização e acompanhamento de projetos de financiamento. Apesar da consciência, que temos, que os resultados ainda estão longe do que preconizamos e não são imediatos, a verdade é que eles também já se começam a constatar, tendo a ACAPO sido contemplada com uma distinção nos prémios BPI Capacitar, o que também reforça a nossa rede de influência através do networking com beneficiários de apoios no âmbito daqueles projetos.

Estamos, também, conscientes de que ainda há um longo caminho a percorrer nesta área, tanto no que diz respeito à sustentabilidade quanto à melhoria e inovação dos serviços. No entanto, acreditamos que a ACAPO tem vindo a fortalecer as suas competências e está agora mais preparada para implementar mecanismos eficazes de suporte à apresentação de candidaturas a linhas de financiamento, bem como a manutenção dos padrões de acompanhamento dos projetos aprovados, garantindo que estes estejam alinhados com as necessidades internas da instituição e das partes interessadas.

Continuamos a considerar que um dos eixos fundamentais desta área de atuação é a formalização de candidaturas a diversos programas de financiamento, com o objetivo de complementar as intervenções existentes e viabilizar a criação de novos serviços, contribuindo para a sustentabilidade quer dos projetos, quer da instituição.

Destaca-se um segundo eixo igualmente relevante, o acompanhamento à execução dos projetos de suporte financeiro à atividade dos serviços. Esse acompanhamento é essencial para garantir que os recursos são geridos de forma eficiente e alinhada aos objetivos

estratégicos assegurando o cumprimento das exigências dos financiadores e maximizando o impacto das iniciativas.

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

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
Criar grupo de consultoria interna para a identificação de necessidades e desenvolvimento de ideias de projeto	Cancelada	Durante 2024 não foi possível realizar a atividade pelo departamento de projetos, tendo em conta que foi definido que a recolha e avaliação de ideias seria da responsabilidade do departamento de Inovação.
Criar modelo de documento para apresentação de ideias de projeto	Concluída	Os modelos propostos foram aprovados, pela direção do Pelouro. No entanto, e tendo em conta que a área de projetos é recente, verifica-se a necessidade de estabilização e adequação de instrumentos e procedimentos, pelo que se optou pela codificação dos modelos após a utilização e avaliação da eficácia do mesmo. Pretende-se propor para
Criar instrumento de monitorização de execução física e financeira dos projetos	Concluída	

		codificação no final do 1.º semestre de 2025.
Realizar relatórios trimestrais com informação de execução física e financeira de projetos em desenvolvimento;	Concluída	Foram apresentados relatórios de execução física e financeira, trimestral à direção do pelouro. Esta atividade irá manter-se em 2025.
Realizar reuniões periódicas (de acordo com o período de desenvolvimento dos projetos) com os coordenadores operacionais dos mesmos.	Concluída	Foram realizadas reuniões de planeamento e acompanhamento dos projetos em desenvolvimento durante 2024. As reuniões irão manter-se em 2025, fazendo parte do acompanhamento aos projetos.

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	80%	42.86%
Taxa de candidaturas de projetos a oportunidades de financiamento no setor privado aprovadas total ou parcialmente	60%	16.67%

Dando continuidade ao trabalho desenvolvido, em 2024 foram apresentados projetos para candidatura a financiamento público e privado. No total foram apresentados 20 projetos, tendo sido aprovados 7 (35%), não aprovados 5 (25%) e 8 (40%) aguardam resposta.

Dos 20 projetos, registaram-se 70% de candidaturas a financiamento público (14) e 30% a financiamento privado (6).

Dos projetos candidatos a financiamento público registou-se uma taxa de aprovação de 42.86% (6 de 14). Os projetos que não foram aprovados, representam 7% (1 de 14). Apesar de se apurar um resultado abaixo da meta definida (80%), realça-se que 50% não tiveram resposta quanto à decisão de aprovação. Considerando os projetos submetidos e com decisão, em 2024, a taxa de aprovação é de 85.71%.

Dos 7 projetos que obtiveram resposta em 2024, 5 iniciaram no mesmo ano, 1 irá iniciar-se em 2025 e 1 não foi aprovado. Os projetos apresentados a financiamento público são, na maioria, para o desenvolvimento de atividades na área da formação profissional e apoio ao emprego.

Dos projetos candidatos a financiamento privado registou-se uma taxa de aprovação de 17% (1 de 6), um resultado muito abaixo do registado para projetos com financiamento público. A taxa de projetos não aprovados é de 67% (4 de 6), o que indica que, em 2025, terá de ser dada maior atenção a este setor, analisando aos fatores que levaram aos resultados obtidos.

Verifica-se, também que 17% dos projetos candidatos a financiamento privado aguardam resposta. O projeto aprovado iniciou-se em 2024, e tem como objetivo a integração de um serviço de avaliação e reabilitação visual, nas respostas de reabilitação já em desenvolvimento.

A análise à informação apresentada evidencia que o financiamento proveniente do setor público se revela uma opção com maior taxa de respostas positivas, mas com processos de decisão mais demorados. O financiamento do setor privado tem uma taxa de não aprovação elevada, mas os processos de decisão são mais rápidos. No futuro, avaliaremos a pertinência e necessidade de apresentação de candidaturas não aprovadas a linhas de financiamento que venham a ser disponibilizadas em 2025, nomeadamente no setor privado.

Os resultados apurados servirão de base para uma reflexão, sobre as necessidades da instituição, análise dos pareceres dos projetos não aprovados e definição de estratégias, a curto e médio prazo, com o objetivo de melhorar as taxas de aprovação, principalmente no setor privado.

[\[Voltar ao índice\]](#)

13. Recursos Humanos

A ACAPO é hoje em dia uma associação de dimensão já bastante significativa, empregando quase 200 pessoas. O ano de 2024 foi marcado por desafios e conquistas significativas para a ACAPO e paralelamente também para o Departamento de Recursos Humanos.

As renegociações dos principais acordos de financiamento de respostas sociais (CAARPD e CAVI) levaram a uma reestruturação das equipas dos CAVI por forma a respondermos melhor às necessidades existentes e à disponibilização de mais apoios e acompanhamento de mais beneficiários, bem como ao planeamento um aumento do quadro de pessoal nas equipas de Reabilitação Social nas nossas Delegações.

Paralelamente, também reestruturámos as carreiras remuneratórias, sobretudo nos CAARPD, garantindo uma melhoria efetiva e um sentido de progressão aos colaboradores afetos a esta valência, ao mesmo tempo que se procedeu a uma uniformização remuneratória também nos CAVI, reconhecendo que os técnicos afetos a esta valência partilham perspetivas de carreira com os demais colegas. Com estas alterações, reforçámos o sentido de coletivo da ACAPO, criámos condições para uma maior mobilidade profissional, e desenhámos o espaço e os meios que permitirão um crescimento mais sólido de todos os colaboradores neste quesito, o que não pode deixar de contribuir para um reconhecimento e justiça maiores.

No segundo trimestre concretizamos a admissão de mais um colaborador para o Departamento de Recursos Humanos, que possibilitou a partilha num conjunto de tarefas administrativas e de

rotina, bem como a continuidade na automatização e interligação direta do sistema de gestão com entidades legais e fiscais.

Procurámos continuar a proporcionar benefícios variados mediante vários protocolos e parcerias com abrangência além dos Associados, também dos Colaboradores, e o reforço de oportunidades de envolvimento, e de sentido de pertença, que todos os dias o trabalho na Associação promove, quando percebemos que contribuímos para mudanças importantes, na vida das pessoas e na sociedade que queremos inclusiva.

Neste relatório, apresentamos uma análise das atividades e iniciativas desenvolvidas ao longo do ano, com o objetivo de fortalecer os recursos humanos da Associação. Acreditamos que o sucesso da Associação está diretamente ligado ao comprometimento e à satisfação de seus colaboradores. Por isso, as nossas iniciativas foram orientadas não apenas para alcançar resultados quantitativos, mas principalmente para promover a qualidade de vida no trabalho e o desenvolvimento profissional contínuo. Precisamos do contributo e das ideias dos colaboradores, não só para cumprimento da nossa missão, mas também para termos uma Associação cada vez mais sustentável, capaz de gerar melhores condições para que todos possam ter melhores condições de trabalho.

Nas próximas páginas compartilharemos dados e análises que ilustram o impacto das nossas ações e o comprometimento de todos os envolvidos.

Apresentamos uma síntese do quadro de pessoal da ACAPO durante o ano de 2024:

- N.º de Colaboradores em 31 de dezembro de 2024: 183;
- N.º de admissões ao longo do ano: 48 (24 dos quais assistentes pessoais);
- N.º de cessações de contratos ao longo do ano: 13(6 dos quais Assistentes Pessoais);

O quadro de pessoal no final de 2024 continua a ser constituído por 73 técnicos (áreas sociais, comportamentais, humanas, reabilitação, entre outras) e 37 colaboradores com diferentes categorias de suporte à gestão, apoio administrativo e auxiliar.

Relativamente aos objetivos que traçamos para 2024 e dando continuidade aos pilares de orientação podemos salientar os seguintes:

- A ligação direta do nosso software de gestão ao serviço de interoperabilidade do Instituto da Segurança Social I.P. e transmitir as informações em tempo real, sem necessidade de duplicar informação em outra plataforma e atualizar sempre que surja alterações;
- Revisão do Manual de Funções, ultrapassando algumas fragilidades e resultando num documento com uma estrutura mais consistente, coerente e lógica. Contudo é um documento em constante melhoria, que no final de 2024, com a admissão de novos colaboradores com novas categorias profissionais durante o ano já tem de ser atualizado e revisto a curto prazo;
- Deu-se início ao planeamento da implementação do novo sistema biométrico, que contamos estar concluído no primeiro semestre de 2025, com o objetivo principal de simplificar e aumentar a precisão, e a segurança no registo e controlo da assiduidade, garantindo que as informações são registadas de forma eficiente e sem margem para erros. Esta modernização substituirá o uso de papel, diminuindo custos e acelerando processos, e reforçará a autonomia, garantindo que qualquer pessoa, com ou sem deficiência visual, tem acesso à informação sobre os registos a que deve ter acesso. Aumentam também as garantias de confidencialidade, pois o sistema garante que só quem deve ter acesso às informações tem, mesmo, acesso a elas. Para além disso, a informação está imediatamente disponível onde deve estar, eliminando processos, libertando as pessoas para funções mais úteis para o dia-a-dia da ACAPO. Este novo sistema também será integrado no nosso software de gestão, oferecendo mais agilidade e eficiência operacional.

Importa ainda salientar que mediante os Planos de desenvolvimento Pessoal e Profissional traçados entre chefias e colaboradores aquando do processo de Avaliação de Desempenho, bem como da Identificação de Necessidades de Formação, fizemos uma prospeção assertiva das necessidades de formação dos nossos colaboradores, realizando diversos contatos e reuniões, para conseguirmos a realização e participação em ações de formação que vão de encontro aos seus interesses e necessidades identificadas. Esta linha de atuação é tanto do

Departamento dos Recursos Humanos, como dos Coordenadores a nível nacional, Direções Técnicas e das Delegações Locais, tendo sucesso e um maior conhecimento regional, e conseguindo a prossecução destas parcerias por vezes sem custos e com baixos encargos financeiros.

Apresentamos agora os resultados obtidos com os objetivos planeados:

Objetivo n.º 19: Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos Recursos Humanos

A atividade planeada para a concretização deste objetivo, foi concluída. Mencionamos parcialmente porque o processo de gestão de recursos humanos tem vários procedimentos e focamos-nos maioritariamente em dois. A satisfação demonstrada pelos colaboradores à formação realizada foi favorável (84%). Os procedimentos do processo de Gestão de Recursos Humanos, estão continuamente em melhoria e contamos dar formações dos vários procedimentos com regularidade.

Esta formação teve como finalidade a uniformização dos procedimentos e partilha de informações e conhecimentos, por forma a podermos esclarecer, alterar ou melhorar os mesmos.

Tabela 38: Atividades programadas para o Objetivo n.º 19 (Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos recursos humanos)		
Ação	Estado de realização	Observações
Realizar uma formação para os colaboradores no âmbito da sua capacitação para a sua atuação com base nos procedimentos que	Concluído parcialmente	Realizadas 2 formações que abrangeram o procedimento de gestão administrativa dos colaboradores e

incluem o processo de gestão de recursos humanos		desenvolvimento de competências dos mesmos.
--------------------------------------------------	--	---------------------------------------------

Para a concretização deste objetivo é aferido o valor alcançado por 4 indicadores. O valor registado quanto à taxa de cumprimento do Plano de Formação dos Colaboradores, a meta que planeamos, de 30% foi ultrapassada. Planeamos um total de 27 formações a nível nacional e foram realizadas 16. É importante realçar o papel das parcerias nesta concretização, assim como o planeamento central e local. Quanto ao segundo indicador, a taxa de ações de formação avaliadas como eficazes, das 16 formações realizadas e das 5 propostas para serem avaliadas quanto à eficácia, apenas 3 formações foram avaliadas e uma delas com número de respostas inferior a 4 que não permite a obtenção da média de satisfação. Da formação avaliada a taxa é de 66,67 %, contudo não corresponde ao real porque diz respeito somente a duas formações. Quanto mais formações forem avaliadas, melhor será a análise e planeamento de ações futuras. Mediante os poucos dados obtidos neste indicador, iremos consciencializar para a importância do mesmo, e procurar aferir no próximo ano dados com mais exatidão. Quanto ao terceiro indicador embora só tenha sido homologado e transmitido os resultados do processo de Avaliação de Desempenho de 2023, em 31/10/2024, como o plano foi traçado de julho de 2023 a junho de 2024 e pela análise e contato com os pares foi possível aferir uma taxa de 70% de concretização dos planos. As ações mesmo sem homologação foram sendo desenvolvidas. Quanto ao quarto indicador, foram avaliadas no ano de 2024, 12 ações de formação quanto ao grau médio de satisfação dos colaboradores, onde obtemos uma taxa de 83,30%, que superou a meta estabelecida.

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	30%	62,96%
Taxa de ações de formação avaliadas como eficazes	60%	66,67%
Grau médio de concretização dos Planos de Desenvolvimento Pessoal e Profissional	60%	70%
Grau médio de satisfação dos Colaboradores com a formação realizada	67,50%	83,30%

Concluímos pelos dados disponíveis que este objetivo está a ser alcançado com sucesso e estamos numa trajetória favorável, precisando somente de alinhar algumas arestas e compromisso com as partes envolvidas nomeadamente para melhor prossecução do segundo e terceiro indicador.

Objetivo n.º 20: Promover a satisfação dos colaboradores

A satisfação dos Colaboradores é fundamental para o bom funcionamento e sucesso da Associação. Investir na sua satisfação não é apenas uma questão de responsabilidade social, mas crucial para garantir a sustentabilidade e o crescimento da ACAPO.

Entre os variadíssimos fatores que podem contribuir para promover esta satisfação, identificámos 2 ações que de certa forma estão ligados a fatores como Benefícios e Compensação, tais como, um aumento do subsídio de alimentação e estabelecimento de parcerias e protocolos que apresentem benefícios que atendam às necessidades dos colaboradores, como planos de saúde e descontos relacionados com uma melhoria do bem-estar pessoal e familiar.

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
Atualizar o subsídio de alimentação de acordo com o mínimo definido para a função pública	Concluída	Início do segundo semestre.
Estudar um protocolo com uma empresa que preveja benefícios relevantes para os colaboradores	Concluída	Foram assinados 3 protocolos com benefícios para os colaboradores, com as empresas: Sequeira e Lima, Life in a Bag e Onevet Group.

As duas ações foram concluídas com sucesso. Embora estando no setor social, a componente salarial continua a assumir um importante relevo na satisfação dos colaboradores e face à crescente inflação e o aumento do custo de vida, não há como contornar as expetativas dos colaboradores sem melhorar estas componentes. A atualização do subsídio de alimentação de acordo com o que está em vigor na função pública, assim como a análise de protocolos que envolvam benefícios relevantes foram iniciativas valorizadas pelos colaboradores. Dada a importância destas ações, continuaremos a investir nas mesmas.

O quadro seguinte apresenta um aumento geral da satisfação dos nossos colaboradores, as metas definidas foram todas alcançadas. Contudo os graus de satisfação tanto nos serviços centrais, como a nível nacional, continuam a ser acime dos níveis alcançados de motivação.

É crucial que a Associação planeie estratégias para manter os seus Colaboradores motivados, reconhecendo os seus esforços, oferecendo oportunidades de desenvolvimento e promovendo um ambiente de trabalho positivo.

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	55%	60,32%
Taxa de satisfação global dos Colaboradores, a nível nacional	65%	65,65%
Grau de motivação dos Colaboradores afetos aos serviços centrais	55%	55,48%
Grau de motivação dos Colaboradores a nível nacional	60%	60,95%

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

Todos nós fazemos da Associação, o que ela representa, e por isso é fundamental o envolvimento de todas as partes, principalmente dos colaboradores, é importante o feedback, a participação, partilha, sugestões para que possamos melhorar não só as condições em que trabalhamos, mas também e sobretudo o que fazemos em prol das pessoas com deficiência visual e de uma sociedade inclusiva.

O quadro seguinte menciona a ação planeada para a concretização 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

Definir uma medida de reconhecimento dos Colaboradores associado às formas e mérito de envolvimento na instituição	Suspensa	Transitamos para o próximo ano
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	--------------------------------

Como apresentamos, a ação não foi concretizada, ficou suspensa, mas estamos cientes da importância da mesma e por isso transitará para o plano de atividades do próximo ano.

Como se pode verificar no quadro apresentado abaixo, num dos indicadores a meta foi alcançada e o outro indicador está próximo da meta por 2%, meta de 70% e valor alcançado de 68,23%. O que quer dizer que estamos a melhorar também neste objetivo e demonstrar junto dos colaboradores a importância do seu envolvimento na Associação e no desenvolvimento organizacional. Este objetivo está interligado com a taxa de motivação e satisfação dos colaboradores. Aumentando a motivação e satisfação, consequentemente o envolvimento por parte dos colaboradores aumenta consideravelmente, que foi o que se verificou.

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	60%	61,11%
Taxa de Satisfação dos colaboradores, a nível nacional, com o seu envolvimento na ACAPO	70%	68,23%

Comparativamente ao ano anterior, em que aferimos estes mesmos indicadores tivemos um crescimento significativo.

[\[Voltar ao índice\]](#)

14. Infraestruturas e Equipamentos

Desde o momento em que foi fundada a ACAPO, o crescimento e a adaptação às circunstâncias e exigências que se lhe vêm impondo, sejam elas derivadas de contextos externos e por isso, não controláveis, sejam demanda do público que se propõe representar, têm sido o foco de todos quantos assumiram cargos executivos, locais e nacionais. Em paralelo, a instituição tem, com maior ou menor dificuldade, conseguido encontrar estratégias e soluções para enfrentar esses desafios até aos dias de hoje, permitindo não só fazer, tanto quanto possível, o acompanhamento e a adoção da evolução tecnológica, olhando para a inovação e para a utilização dos recursos que vão sendo implementados, como ferramentas fiáveis e produtivas, na manutenção da harmoniosa compatibilidade entre equipamentos, serviços e pessoas que desempenham no dia-a-dia as suas funções dentro da organização, nunca perdendo o foco que é a melhoria da relação e dos serviços que conseguimos prestar ao nosso público.

Infelizmente vivemos ainda sob o efeito de tempos instáveis que vão teimando em moldar os nossos dias, condicionando as nossas disponibilidades, designadamente a financeira. Torna-se por isso especialmente importante atingir compromissos equilibrados na estratégia de gestão e alocação dos nossos recursos, desde logo porque muitos são finitos. Tendo por fio condutor este equilíbrio, temos seguido uma estratégia de aposta na melhoria contínua, como parte de uma política global, capaz de fazer com que o valor e a notoriedade institucional continuem a sua curva de crescimento exponencial a que temos assistido até aos dias de hoje. A otimização tecnológica, que passará obrigatoriamente pela modernização ou substituição, seja de equipamentos, seja de infraestruturas ou serviços que lhes sirvam de suporte, teve até aqui como terá também num futuro próximo, um papel fundamental para atingir ou consolidar essas metas.

A adoção de uma política de responsabilidade social, orientada para as preocupações ao nível ambiental, é também um aspeto pelo qual temos vindo a orientar a nossa evolução. A reutilização de materiais já existentes como computadores, recondicionando-os e substituindo-lhes

componentes, tem permitido maximizar a vida útil desses equipamentos, impactando positivamente os gastos com a atualização do parque informático. Em simultâneo, à medida que essas atualizações vão sendo efetuadas, vamos tendo equipamentos energeticamente mais económicos, não só pelo consumo direto de energia, como pelo desperdício que em certa medida poderá caracterizar os mais antigos.

Tabela 44: Atividades programadas para o Capítulo Infraestrutura e Equipamentos		
Ação	Estado de realização	Observações
Substituição do atual sistema VPN por um mais atual	1.º semestre	Concluído
Atualização/substituição do parque informático afeto à instituição, num universo de 75 equipamentos, em até 25%	Anual	Concluído
Atualização de 50% das 16 infraestruturas locais, estruturando as redes de comunicação e passando-as para uma velocidade de até 1 GBPS, preparando-as para o futuro em termos de fluxo de informação	Anual	Suspenso

15. Situação Financeira e Patrimonial

15.1. Situação Financeira

A ACAPO, como Associação de utilidade pública, sem fins lucrativos, deparou-se nos últimos anos, com dificuldades de tesouraria e de rentabilidade, que levaram a sua Direção a canalizar todos os esforços no desenvolvimento de estratégias sustentadas de crescimento e consolidação, na sua área de atuação.

A renegociação dos acordos de cooperação, que foi sendo efetivada desde dezembro de 2023, para os CAARPD e para os CAVI, são o resultado mais visível e efetivo desta estratégia. Esta renegociação, representou um aumento em termos de Rendimentos na ordem dos 92% nos acordos dos CAARPD (uma quase duplicação dos valores acordados) e de 20% nos CAVI. Para além disso, a Delegação de Aveiro conseguiu também celebrar o acordo de cooperação em dezembro de 2024.

Esta renegociação tem como consequência, a necessidade de reestruturação e aumento das equipas técnicas, a sua valorização salarial e formativa, um maior investimento na manutenção e condições de trabalho das delegações e também um aumento nos gastos de funcionamento, ainda não visível em 2024, mas a efetivar-se em 2025.

Esta alteração dos acordos de cooperação, apesar de em vigor já em 2024, levou a ajustamentos e regularizações nos pagamentos mensais, continuando à data, a existirem valores em falta, na ordem dos 280.000€, pelo que continuamos com alguma instabilidade de tesouraria.

Paralelamente nas respostas de CAVI, com um período de transição de alguns meses e prestações de contas de anos anteriores, foram pagos valores como adiantamentos, baseados em estimativas, que implicarão a devolução, por parte da ACAPO, de cerca de 143.000€.

Estes novos acordos trazem também subjacente um compromisso da ACAPO de prestar os seus serviços a cada vez mais Associados e Utentes e com cada vez mais qualidade. Temos de ser

cada vez mais diferenciados e inclusivos, para sermos, cada vez mais, reconhecidos como entidade de referência na área da deficiência visual.

Já relativamente ao apoio de outras entidades públicas, o valor do Apoio Financeiro às Uniões (Norma XXX) teve um aumento de 3%, tendo os valores recebidos pelo apoio ao funcionamento pelo INR, I.P., diminuído 3%.

As verbas recebidas do poder local voltaram a diminuir, 6% relativamente ao ano anterior. Mais uma vez, esta redução deve ser um alerta para que as relações ao nível local, mais próximo das delegações e, por isso, da competência destas, devam ser incrementadas e fortalecidas.

Vejamos, agora, alguns dados mais detalhadamente:

a) Análise Financeira das Delegações

Na tabela seguinte são apresentados os Gastos e Rendimentos de cada Delegação e o respetivo Resultado do Exercício de 2024:

Tabela 45: Contas por Delegação / Núcleo			
Local/âmbito	Gastos	Rendimentos	Saldo
Açores	106.371€	154.040€	47.669€
Algarve	133.700€	294.644€	160.944€
Aveiro	25.874€	38.269€	12.395€
Braga	185.177€	280.008€	94.832€
Castelo Branco	125.646€	223.950€	98.304€
Coimbra	160.156€	228.130€	67.974€

Leiria	140.236€	227.397€	87.161€
Lisboa	370.572€	494.688€	124.116€
Núcleo da Madeira	12.289€	10.140€	-2.148€
Porto	197.578€	390.855€	193.276€
Viana do Castelo	157.621€	228.843€	71.221€
Vila Real e Bragança	119.275€	191.894€	72.619€
Viseu e Núcleo da Guarda	190.475€	304.132€	113.657€
Órgãos Nacionais	2.193.495€	2.279.282€	85.787€
Totais	4.118.654€	5.346.462€	1.227.809€

O Resultado Líquido do Exercício de 2024 é de 1.227.809 €, de Lucro, com os Rendimentos a ascenderem a 5.346.462€ e os Gastos a 4.118.654€.

Este foi um ano atípico, em que os Rendimentos sofreram um aumento na ordem dos 50%, mais 1.768.748€, sendo 69% deste valor justificado com o aumento dos valores dos acordos de cooperação, 1.224.141€. Como já referido, o aumento dos Gastos só irá ser mais evidente em 2025, com o aumento das equipas e mais gastos de funcionamento.

Temos por isso, em 2024, resultados tendencialmente irrepetíveis, com todas as delegações, à exceção do Núcleo da Madeira, com resultados positivos.

Em 2024 manteve-se o apoio ao funcionamento por parte do INR, I.P., estando o mesmo distribuído por várias das nossas Delegações (ainda que não todas) conforme tabela abaixo:

Tabela 45.1 - Apoio ao Funcionamento do INR I.P.	
Delegação	Valor do Apoio INR
Lisboa	27 222,27 €
Coimbra	19 235,49 €
Braga	17 261,02 €
Viseu e Núcleo da Guarda	8 528,98 €
Aveiro	8 594,53 €
Leiria	16 605,64 €
Viana do Castelo	1 990,94 €
Castelo Branco	14 973,11 €
Vila Real	19 537,93 €
Algarve	14 853,48 €
Núcleo da Madeira	4 718,45 €

Verificamos que, dos 188.985,33 € recebidos, 153.521,84 €, ou seja, 81%, foram afetos às Delegações e o remanescente, 35.463,49 €, ou seja, 19%, à Direção Nacional.

b) Análise Financeira por Centro de Custo

Importa analisar mais detalhadamente os Resultados por Centros de Custo e Atividades:

Tabela 45.2 - Desempenho por Centro de Custos			
Centros de Custo	Gastos	Rendimentos	SalDOS
Funcionamento	545 563 €	576 664 €	31 102 €
Acessibilidades e Orientação	8 470 €	80 €	- 8 390 €
Fundo MAIS	127 201 €	243 225 €	116 024 €
CAVI	1 087 842 €	1 250 620 €	162 777 €
Ação Social	1 481 604 €	2 644 435 €	1 162 831 €
Desporto	11 344 €	5 114 €	- 6 230 €
Eventos	93 382 €	65 847 €	- 27 535 €
Relações Internacionais	62 513 €	51 133 €	- 11 380 €
Atividades Associativas	25 967 €	106 €	- 25 861 €
Restauração	66 586 €	57 984 €	- 8 602 €
Projetos	117 575 €	70 708 €	- 46 867 €

Centro de Documentação Documental	59 252 €	24 706 €	- 34 546 €
Formação Profissional e Centro de Recursos	431 356 €	355 840 €	- 75 516 €
Total	4 118 654 €	5 346 462 €	1 227 809 €

As atividades que apresentam resultados positivos, são também as que representam a atividade principal da ACAPO, os CAARPD (Ação Social) e os CAVI, num total de 1.325.608€. Também a gestão do património, o Fundo Mais, através do arrendamento, contribui com um resultado bastante positivo, 116.024€.

Apresentando Prejuízos mais elevados temos a Formação Profissional com -75.516€, os Projetos com – 46.867€ e o Centro de Produção Documental, com -34.546 €

Gostaríamos de ressaltar, tal como já o fizemos no Relatório do Orçamento para 2025, que esta análise de resultados por delegações, núcleos e direção nacional, assim como por Centros de Custo e Atividades, é essencial na definição de estratégias e tomadas de decisão a nível local e regional, no entanto, temos sempre de manter o foco no resultado global da associação. A ACAPO não existe sem delegações, núcleos e serviços centrais, assim como estes só fazem sentido como parte de um todo. Para além disso, haverá sempre delegações ou núcleos, assim como respostas e centros de custo menos rentáveis ou mesmo com prejuízo, que são, no entanto, essenciais, pois o que está subjacente a uma organização sem fins lucrativos, não é ser rentável, mas sim atingir a missão a que se propôs, neste caso, a defesa dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual, tendo em vista a sua plena integração socioprofissional. E é por essa razão que são apoiadas pelo Estado. Obviamente, a sustentabilidade e rentabilidade é o cenário desejável, com recurso adicional a parcerias com o setor privado e social, tendo em vista o ganho de valor direto ou indireto para a vida dos cidadãos cegos e com baixa visão.

Em relação ao Balanço Consolidado do exercício contabilístico de 2024, este registou um aumento de 63% no valor do Ativo, justificado pelo aumento dos Créditos a Receber (maioritariamente dos valores em falta da Segurança Social), e também do aumento do valor dos Depósitos Bancários. O passivo aumentou 1% e os Fundos Patrimoniais aumentaram 136%, na sequência do Resultado Líquido positivo, de 1.227.809€. Uma estratégia, pois, de crescimento consolidado, reforçando ainda mais a já sólida capacidade de solvência da ACAPO.

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

Tabela 46: Atividades programadas para o Objetivo n.º 22 (Assegurar o equilíbrio financeiro da ACAPO no desenvolvimento global do Plano de Ação)		
Ação	Estado de realização	Observações
Realizar uma ação de capacitação dos Dirigentes no âmbito da gestão financeira de IPSS	Por realizar.	Necessário trabalho integrado dos diversos departamentos da ACAPO, conjuntamente com entidade externa, com especialidade garantida, tanto ao nível formativo como ao nível de conhecimento da área do setor Social.
Promover uma ação de formação para os Administrativos das Delegações no âmbito da tramitação de documentação relevante a nível contabilístico	Por realizar.	Desenvolver essa ação pelos meios tecnológicos ao dispor da ACAPO.

As atividades propostas voltaram a não ter o desenvolvimento desejado, mas mantém-se a sua relevância e o objetivo de as mesmas se realizarem já em 2025.

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

- Grau de execução do Orçamento: Indicador, expresso em percentagem, resultante da relação entre o valor executado no período em análise, do total dos Gastos, e o correspondente valor previsto no orçamento aprovado;
- Resultados Operacionais – Indicador, expresso em valor, que representa o resultado da Instituição com as suas operações.

Tabela 47: Metas definidas para o Objetivo n.º 22 (Assegurar o equilíbrio financeiro da ACAPO no desenvolvimento global do Plano de Ação)		
Indicador	Meta definida	Valor alcançado
Grau de execução do orçamento	85% (4.075.020 €)	85,9% (4.118.464€)
Resultados operacionais da ACAPO	-64.997 €	1.265.681,90€

Estes indicadores resumem o que já foi referido: verificou-se uma evolução normal dos Gastos, com um grau de execução na ordem do esperado, 85%, no entanto, por parte dos Resultados Operacionais, passámos de uma previsão de um resultado negativo para um resultado muito positivo. Esta discrepância deve-se ao facto de o Orçamento aprovado para 2024 não ter previsto a renegociação dos acordos de cooperação.

[\[Voltar ao índice\]](#)

15.2. Situação Patrimonial

Por forma a diminuir a dependência de apoios financeiros do Estado e também da instabilidade nacional e internacional, a ACAPO pretende continuar a promover a valorização dos seus imóveis, com o objetivo de obter mais rendimentos, por via do arrendamento habitacional.

Algumas atividades programadas neste âmbito encontram-se descritas na tabela abaixo:

Tabela 48: Atividades programadas para o Subcapítulo n.º 15.2 (Situação Patrimonial)		
Ação	Estado de realização	Observações
Executar o projeto de obras de reabilitação de fundo, do edifício da Rua Angelina Vidal, n.º 92 em Lisboa, com o objetivo da sua máxima rentabilização através do arrendamento	Por realizar	
Realizar obras no edifício da Damaia, no âmbito da conservação nas partes comuns, fachada e cobertura, bem como de manutenção/remodelação nos 1.º dto e 2.º dto, para os colocar de novo no mercado de arrendamento.	Por realizar	
Concretizar obras de remodelação da Moradia unifamiliar da Rua do Relógio no Porto, tendo em vista colocá-la no mercado de arrendamento.	Concluído	

Não foi possível avançar com as obras do edifício da Rua Angelina Vidal e da Damaia, em Lisboa, mas realizaram-se obras no edifício da Rua Conceição da Glória, em Lisboa.

As obras previstas serão o foco em 2025, com o apoio de uma empresa especializada nas áreas da manutenção e conservação. Pretendemos que haja visitas de acompanhamento e vigilância

regulares, o levantamento das necessidades de atuação e o acompanhamento das intervenções a realizar.

[\[Voltar ao índice\]](#)

16. Desenvolvimento e Melhoria

Ao longo dos capítulos precedentes, expusemos um amplo conjunto de informações que, acreditamos, permitem ter uma perceção clara do trabalho desenvolvido e dos resultados alcançados ao longo de 2024. Acreditamos também que os detalhes apresentados e os enquadramentos feitos em cada capítulo permitem igualmente formar um entendimento do caminho que a ACAPO pôde fazer no sentido de tornar a sua missão uma realidade no dia-a-dia de todos quantos, de acordo com as suas responsabilidades próprias, tomam decisões e executam as mais diversas tarefas, seja ao nível das atividades chave (prestação de serviços e representação de interesses), seja ao nível da gestão, seja ainda no tocante às atividades que dão suporte ao funcionamento global da Instituição.

Neste capítulo, pretendemos sublinhar agora alguns aspetos da nossa atividade que, não sendo, pela sua natureza, visíveis para as diversas partes interessadas, traduzem a operacionalização do nosso compromisso para com a busca permanente de melhoria e de um cada vez maior desenvolvimento da ACAPO, a começar, desde logo, pelo processo de monitorização intermédia e final do Plano de Ação que nos permitiu, não só recolher e tratar de forma sistemática os dados reportados ao longo deste Relatório, como nos proporcionou uma compreensão dos mesmos e das condições em que eles ocorrem, permitindo-nos agora uma maior clareza de como deveremos abordar o novo Plano de Ação atualmente em execução. Assim e, conforme planeado, elaborámos e implementámos o nosso Programa de auditorias internas para 2024:

- Como vem sendo habitual, levámos a cabo a auditoria interna ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que serviu de preparação para a auditoria externa para a certificação pela

Norma ISO 9001:2015. Cabe aqui dar nota de que, sem qualquer desconformidade, a ACAPO viu a sua certificação mantida, o que significa que neste primeiro ano de mais um ciclo de certificação (correspondente a 3 anos), a Instituição foi capaz de manter os efeitos estruturantes conseguidos ao longo dos anos e, sobretudo, conseguiu demonstrar o seu compromisso para com uma dinâmica de rigor e de orientação estratégica para a melhoria.

- Pela primeira vez após a obtenção da certificação EQUASS, implementámos um programa de auditorias internas abrangendo as diversas unidades de prestação de serviços às pessoas com deficiência visual – CAARPD, CAVI e polos do DAEFP. Devemos reconhecer que os resultados apurados nestas auditorias ficaram aquém do esperável, sobretudo tendo como horizonte a realização já no início de 2025 da auditoria externa de renovação da certificação EQUASS. Por esta razão, optámos por condicionar a solicitação de nova auditoria de certificação EQUASS à implementação de um amplo conjunto de ações estruturantes e de capacitação e à observação de requisitos que consideraremos como essenciais para que possamos prosseguir com nova certificação. E, precisamente neste seguimento, também devemos tornar evidente o elevado significado deste processo, seja em termos de diagnóstico e planeamento das ações subsequentes, seja em termos de aprendizagem organizacional. A título meramente exemplificativo, pudemos reconhecer que a juventude do SGQ nos diversos locais não permite, ainda, garantir uma agilização na transmissão de conhecimentos e de competências sempre que nos deparamos com a renovação do quadro de pessoal.

Relativamente ao nosso Sistema de Gestão e Tratamento de Reclamações, Sugestões Elogios e Agradecimentos, queremos aqui sublinhar o considerável crescimento no número de novos registos em 2024 (47). Tal significa que assistimos a um cada vez maior envolvimento, sobretudo dos Associados e dos Utentes, nos nossos processos de melhoria, seja pela identificação de oportunidades de verdadeira melhoria, seja mesmo pela identificação de situações que correspondem, por uma ou por outra razão, a uma não conformidade. Importa notar que as reclamações que dão entrada no Livro de Reclamações são também geridas e

tratadas no âmbito deste sistema, permitindo uma maior robustez nos mecanismos de tramitação e de acompanhamento destas situações, assegurando que, também delas sejam extraídas aprendizagens e melhorias sempre que isso seja propício.

Conjuntamente com a gestão e tratamento das reclamações, sugestões, elogios e agradecimentos, a avaliação da satisfação das partes interessadas constitui-se com um dos pilares do feedback sobre a forma como interagimos com elas e como elas percecionam o nosso trabalho e os nossos serviços. Os resultados desta avaliação foram já objeto de exploração em capítulos anteriores. Assim, queremos aqui sublinhar sobretudo o facto de termos introduzido algumas melhorias nos instrumentos e nas metodologias de recolha dos dados. Destacamos, a título exemplificativo, a incorporação no questionário sobre a satisfação com a ação de representação, de questões de natureza demográfica, permitindo-nos uma melhor compreensão dos dados. Destacamos também o facto de a avaliação da satisfação dos Utentes passar a ser feita em contínuo, permitindo que as suas perceções sejam recolhidas logo após a conclusão da prestação de serviços.

Cabe aqui ainda sublinhar todo um vasto conjunto de atividades que foram expostas ao longo deste documento e que, direta ou indiretamente, concorrem para uma melhor perceção do feedback das partes interessadas. Estamos a referir-nos, por exemplo, às diversas modalidades de interação com os parceiros, ao nosso envolvimento em diversas plataformas interinstitucionais (tanto a nível local como a nível nacional) ou mesmo às diversas modalidades de interação com os Associados e com os Utentes.

Com tudo isto, pretendemos dar nota de um também crescente número de registos no nosso Sistema de Gestão e Tratamento de Não Conformidades e de Oportunidades de Melhoria e que decorrem, predominantemente (mas não só), dos processos de auditoria e dos feedbacks das partes interessadas, seja qual a forma por eles assumida.

Ainda em 2024, revitalizámos a implementação de um questionário de perceção de efeitos junto dos Utentes dos CAARPD e alargámos esta prática aos Utentes dos CAVI e dos polos do DAEFP. Trata-se de uma metodologia que, a médio prazo, nos deverá permitir uma melhor aferição dos ganhos que decorrem da prestação dos nossos serviços ao nível da qualidade de vida dos Utentes, mas que carece de histórico e de aprendizagem até que possamos utilizar estes dados de forma significativa em ações de melhoria.

[\[Voltar ao índice\]](#)

V. PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS

Como acessório da sua missão estatutária, a ACAPO prossegue ainda os seus fins com recurso às participações em duas sociedades comerciais, a UEST e a SAS. No primeiro caso, o carácter instrumental da empresa para a prossecução da nossa missão é evidente, ao passo que, no segundo caso, a justificativa da referida participação societária baseia-se no contributo que, com ela, podemos dar não só para a sustentabilidade da nossa organização, como para a exteriorização, no mercado competitivo, das nossas preocupações sociais.

Nesta parte, encontrarão os interessados um brevíssimo resumo do que foi, ao nível estratégico, definido como preocupação para cada uma das empresas, e dos resultados que essa participação societária nos trouxe. Não cabe, no relatório de atividades da ACAPO, fazer outras apreciações que não estas, tanto por razões que se prendem com o segredo comercial de que qualquer das empresas é titular, como igualmente pela autonomia que qualquer destas realidades encerra, ainda que tal autonomia não se manifeste no caso da UEST, em que a ACAPO detém a quase totalidade do capital social, detendo por isso a influência maioritária de facto.

17. Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos

O ano de 2024 não trouxe, ainda, a recuperação que ansiávamos para a UEST. No entanto, começam a notar-se alguns sinais de revitalização da empresa, focando-a mais na atividade junto das Delegações da ACAPO e diversificando a sua oferta. A estratégia da empresa ao longo deste ano passou por uma maior proximidade da ACAPO à própria empresa, sendo de assinalar designadamente o início de uma cooperação mais próxima com as Delegações, assinalado pela primeira visita a quase todas as Delegações da ACAPO por parte dos colaboradores da empresa. Esta visita teve como objetivo não apenas atualizar, de forma fiável, o inventário da empresa, mas igualmente perceber, junto de quem melhor conhece o terreno, quais as necessidades manifestadas pelas pessoas com deficiência visual em cada lugar do país. Por outro lado, e apesar do contexto não ser favorável, a UEST. conseguiu dinamizar contactos com novos fornecedores e criar parcerias para proporcionar novos produtos e serviços às pessoas com deficiência visual, partindo do conceito de que a UEST. serve sobretudo para cumprir a missão da ACAPO, não apenas nos produtos tiflotécnicos mas também nos produtos acessíveis e nos diversos serviços de relevo para as pessoas com deficiência visual. Há ainda muito por fazer, e foi por isso necessário reforçar e manter o apoio de proximidade da ACAPO à sobrevivência da empresa, mas por outro lado iniciou-se ainda a redefinição de estratégia para a empresa, com um grupo de trabalho diversificado e alargado, por forma a realinhá-la com a missão da ACAPO. Na verdade, o objetivo primordial desta empresa é sobretudo conseguir contribuir para a disponibilização de produtos e serviços acessíveis para pessoas com deficiência visual, na tripla dimensão que configuramos para a acessibilidade – custo, proximidade e variedade -, sem esquecer que, mesmo após estas três vertentes, nada pode ser acessível se não puder ser utilizado e conhecido de forma autónoma por qualquer pessoa com deficiência visual.

Há, ainda, um longo caminho e um longo trabalho a fazer para o realinhamento da empresa e para que ela corresponda aos anseios de quem a procura – o fim primeiro de todas as empresas. Será nesse caminho que continuaremos reconhecendo a necessidade do

realinhamento da empresa para cumprimento dos objetivos estatutários da ACAPO, sem esquecer naturalmente o contributo que a empresa pode, acessoriamente, dar para a estabilidade financeira da instituição, dimensão onde ainda há um longo caminho para definir e prosseguir.

[\[Voltar ao índice\]](#)

18. Sociedade de Apostas Sociais

A aposta na continuidade da nossa participação na SAS – Sociedade de Apostas Sociais, S. A., manteve os seus frutos em 2024. Assim, e apesar de alguns revezes que afetaram transversalmente o mercado de jogo online em 2024, a SAS terminou o ano com um lucro interessante, o qual será em breve colocado à consideração dos demais acionistas. No entanto, e conforme com a estratégia delineada, ainda não será neste ano que a SAS poderá distribuir dividendos aos seus acionistas, mantendo-se essa perspetiva para 2030. Ao mesmo tempo, o sinal positivo que este lucro representa mostra o acertado da estratégia da empresa, diversificando a oferta, internalizando várias das soluções, e reforçando a sua quota de mercado.

Dado que a ACAPO detém apenas 7,5% do capital da sociedade, e tendo em conta que a reunião da Assembleia Geral da sociedade onde o ano de 2024 será apreciado está agendada para uma data posterior à de elaboração do presente relatório, remetemos outros dados para os suportes de divulgação que a própria sociedade venha a adotar, não só porque não somos acionista maioritário como igualmente porque, dada a competitividade do mercado, é recomendado que neste relatório da ACAPO apenas espelhemos o resultado sumário da nossa aposta estratégica, bem como as linhas de atuação que nos propomos prosseguir. Assim, a última nota deste ponto vai sobretudo para a continuidade do envolvimento da SAS no Conselho de Administração da sociedade, agora que se perspetiva um novo mandato para o quadriénio 2025-2028, sendo útil recordar que, também na execução dessa estratégia

delineada, a participação da ACAPO neste órgão social da SAS reverte, financeiramente, integralmente para a ACAPO e não para o elemento designado para o órgão da SAS, como aliás sempre tem sido seguido por todos quantos representaram a ACAPO nesta sociedade ao longo dos diversos mandatos em que assumimos as nossas responsabilidades.

[\[Voltar ao índice\]](#)

VI. CONCLUSÃO

Ao longo deste documento procurámos espelhar a realidade do que 2024 foi para a ACAPO, um ano com uma execução financeira que cremos ter sido irrepetível, ao menos na dimensão que este ano revelou, mas que surge após um ciclo de forte contração. A ACAPO de hoje é, cada vez mais, não só uma organização mais capaz, mas muito mais conhecedora da realidade em que nos movimentamos.

O conhecimento adquirido permite-nos hoje dizer que, apesar de irrepetível na sua dimensão, este ano não é fruto do acaso. É fruto de um trabalho sustentado, realizado ao longo dos últimos 35 anos, com maior enfoque nos últimos 15 anos, e traduz mais um capítulo num ciclo contínuo, de avanços umas vezes mais significativos e outras vezes menos, mas que, estrategicamente orientado, continua a apontar para o crescimento da ACAPO. Esse crescimento está perfeitamente demonstrado no instrumento financeiro que melhor espelha a realidade da ACAPO, o respetivo balanço, mas também nos diversos números e ações apresentados ao longo deste relatório.

Não se pode querer crescer sempre em todos os domínios, nem à mesma velocidade nem em simultâneo, mas apesar de continuar em falta uma maior sedimentação de conhecimento e de capacidades em diversas áreas, a verdade é que a ACAPO de hoje está mais apta a enfrentar os desafios de uma sociedade em constante mudança. Não será por isso que deixaremos de

registar avanços e recuos, quer no que fazemos quer no que alcançamos, mas esse é um aspeto que nos parece indissociável da nossa natureza de organização social.

Foi por todas as pessoas com deficiência visual, sejam nossos Associados ou não, que pautámos o crescimento da ACAPO em 2024. Será por elas que continuaremos a registar esse crescimento. Mas será sobretudo com o contributo de todos quantos se queiram juntar a nós que tornaremos ainda mais realidade a nossa missão, de 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. 2024 deixou-nos o sonho de melhorarmos ainda mais a representação, a comunicação e a nossa atuação, representando, comunicando e agindo de forma mais próxima, mas também mais eficaz. Os desafios sociais e políticos que enfrentamos não são, no quadro atual, pequenos, mas foi sempre nesta atuação aberta e coletiva que fundámos a nossa força, e é essa força que nos permitirá continuarmos esse trajeto de crescimento. Ao nosso lado, teremos todos os que comungam dos nossos valores e preocupações. É com esses que queremos estar, é para esses que faz sentido continuarmos a existir e a crescer.

[\[Voltar ao índice\]](#)

Lisboa, 15 de março de 2025

A Direção Nacional