

# Plano de Ação 2020

Direção Nacional da ACAPO





## Listagem de siglas

**APCER** – Associação Portuguesa de Certificação  
**CAARPD** – Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade  
**CAVI** – Centro de Apoio à Vida Independente  
**CIB** – Conselho Ibero-americano do Braille  
**CPD** – Centro de Produção Documental  
**DAEFP** – Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional  
**EBU** – União Europeia de Cegos  
**INR** – Instituto Nacional para a Reabilitação  
**MAVI** – Modelo de Apoio à Vida Independente  
**Me-CDPD** – Mecanismo Nacional de Monitorização da Implementação da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência  
**ONCE** – Organização Nacional de Cegos Espanhóis  
**ONGD** – Organização Não-Governamental para o Desenvolvimento  
**ONGPD** – Organização Não-Governamental das Pessoas com deficiência  
**PSI** – Prestação Social para a Inclusão  
**RNOFA** – Repositório Nacional de Objetos em Formatos Alternativos  
**SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade  
**UCLP** – União dos Cegos de Língua Portuguesa  
**WBU** – União Mundial de Cegos

## Índice

Introdução .....	4
<b>I – Representação de Interesses .....</b>	<b>5</b>
1. Representatividade das pessoas com deficiência visual .....	5
2. Relações Públicas, Comunicação e Imagem .....	6
3. Relações Internacionais.....	7
4. Relações Internas .....	7
4.1. Órgãos nacionais e de delegação.....	7
4.2. Associados.....	8
5. Qualidade, Parcerias e Projetos .....	8
5.1 Qualidade.....	8
5.2 Parcerias e projetos .....	9
5.2.1 Nacional .....	9
5.2.2 Internacional.....	10
6. Educação, Juventude e Cultura .....	10
6.1 Educação .....	10
6.2 Juventude.....	10
6.3 Cultura .....	10
<b>II – Prestação de Serviços.....</b>	<b>11</b>
7. Seniores .....	11
8. Acessibilidades .....	11
9. Reabilitação e Ação Social.....	12
9.1 Compromissos Estratégicos .....	12
9.2 Planeamento, Metas e Metodologia.....	13
10. Apoio ao Emprego e Formação Profissional .....	13
10.1 Projetos Transversais .....	15
10.2 Formação para a Comunidade.....	15
11. Centro de Produção Documental .....	16
<b>III – Organização Interna.....</b>	<b>16</b>
12. Património .....	16
13. Finanças.....	17
14. Recursos Humanos.....	20
15. Informática e Telecomunicações .....	22
<b>IV – Sociedade Comercial da ACAPO .....</b>	<b>23</b>
16. UEST – Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos .....	23
Conclusão .....	24



## Introdução

A Direção Nacional da ACAPO, vem mais uma vez nos termos estatutários e regulamentares, submeter à reflexão e análise dos senhores Representantes, o Plano de Ação por si elaborado, para servir de modelo orientador das decisões e atividades a concretizar durante o ano de 2020, documento no qual se tentam sintetizar aquelas que são, de acordo com a avaliação do momento, as áreas prioritárias de intervenção da ACAPO para o ano que se aproxima.

Assim, tentaremos apresentar e esquematizar a nossa forma de organização de trabalho, as nossas opções estratégicas e a nossa visão sobre as iniciativas mais relevantes a empreender, para dar cumprimento à missão estatutária da ACAPO, enquanto instituição representativa e defensora dos interesses e direitos das pessoas com deficiência visual.

É, pois, com grande humildade e responsabilidade que a Direção Nacional apresenta a esta magna Assembleia, o documento que julga conter as linhas mestras da atuação da Direção Nacional, no futuro mais próximo. Mantém-se a estrutura organizativa introduzida no plano anterior, no que diz respeito ao modo como serão enumerados os capítulos correspondentes aos respetivos pelouros. Assim, dos pontos 2 a 5 encontram-se elencadas as opções referentes à área da representação de interesses e relações exteriores; dos pontos 6 a 12 estão enunciadas as matérias respeitantes à área de prestação de serviços; nos pontos 13 a 16, a concluir toda a estrutura do documento, encontram-se as matérias operacionais, relativas às áreas financeira, patrimonial e de recursos humanos, que serão não só o suporte para a organização interna da instituição, mas sobretudo para a sua projeção externa e de representação.

No que se refere às opções de fundo constantes deste Plano de Ação, merecem especial destaque os seguintes eventos:

- Atuação ao nível da representação de interesses, por nos parecer esta, uma das áreas mais relevantes para a defesa dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual;
- O enfoque na organização de um seminário sobre acessibilidades, a realizar na segunda quinzena de maio ou primeira de junho, conforme se considere mais adequado;
- Realização de uma ação de formação destinada a futuros dirigentes, que ocorrerá na segunda quinzena de setembro;
- A luta pelo direito à informação acessível, em todas as suas vertentes;
- A reconstrução do edifício de S. José;
- A transferência dos serviços da Direção Nacional e do Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional, bem como do Centro de Produção Documental, para as instalações que estão a ser preparadas na Av. da República nº 34 B; e,
- A aposta no crescimento da ACAPO, quer em número de associados, quer em modalidades de valências prestadas.

Considerando a necessidade de ajustar o Plano de Ação ao Sistema de Gestão da Qualidade nos serviços, a Direção Nacional decidiu introduzir alguns objetivos a concretizar em 2020, cuja análise comparativa será efetuada com os



resultados obtidos em 2018, uma vez que os referentes a 2019 só ficarão concluídos no final do ano.

Por fim, todos os objetivos que, de forma responsável, traçaremos ao longo deste documento, deverão ser suportados por uma situação económica e financeira estável, pois só assim poderemos concretizar os eventos acima enunciados e seguidamente melhor caracterizados.

É com grande confiança, empenho e dedicação, que esta Direção se propõe iniciar este novo ano de trabalho, esforçando-se por concretizar as atividades que se seguem.

## **I – Representação de Interesses**

### **1. Representatividade das pessoas com deficiência visual**

Tendo por missão estatutária a defesa e representação dos direitos e interesses das pessoas com deficiência visual, a Direção Nacional da ACAPO envidará todos os esforços para:

- Acompanhar a produção legislativa, relativa à área da deficiência e intervir sempre que esta não respeite os direitos e interesses das pessoas com deficiência visual;
- Prestar esclarecimentos sobre os assuntos relacionados com a deficiência, incentivando as pessoas com deficiência visual a participarem ativamente e de forma responsável na defesa dos seus direitos e interesses;
- Representar as pessoas com deficiência visual no Conselho Nacional das Políticas de Solidariedade e Segurança Social;
- Participar ativamente na Comissão de Políticas de Inclusão das Pessoas com Deficiência;
- Continuar a participar no Conselho Consultivo das Pessoas com Necessidades Especiais da Comboios de Portugal - CP;
- Acompanhar, nos termos da legislação, a implementação e desenvolvimento dos Centros de Apoio à Vida Independente na ACAPO;
- Continuar a acompanhar a implementação das diferentes fases da Prestação Social para a Inclusão;
- Monitorizar a implementação da Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência em Portugal, nomeadamente, através do Mecanismo Nacional de Monitorização da Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência (Me-CDPD);
- Manter o estreito contacto com a Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna, de modo a contribuir para o aperfeiçoamento do desenho da matriz de voto em Braille, dando assim, cumprimento ao estabelecido pela última alteração à Lei Eleitoral. Em simultâneo, a ACAPO continuará a defender a introdução de um sistema de voto eletrónico acessível a todas as pessoas com deficiência, independentemente da sua natureza;
- Incentivar o Estado a adotar políticas que promovam a empregabilidade das pessoas com deficiência visual;
- Pugnar pelo cumprimento da legislação nacional em matéria de acessibilidades e acompanhar o trabalho da Comissão para a Promoção das Acessibilidades, que tem por missão avaliar o diagnóstico da situação atual nos edifícios, instalações e espaços da administração central, local e



institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados e de fundos públicos;

- Participar ativamente no Núcleo para o Braille e Meios Complementares de Leitura;
- Manter a participação ativa na Comissão de Acompanhamento de Produtos de Apoio (CAPA), de modo a garantir que estes processos se efetuem de forma mais célere, justa e eficaz; e,
- Reivindicar o cumprimento do Plano Plurianual da Entidade Reguladora para a Comunicação Social que define o conjunto de obrigações relativas à acessibilidade dos serviços de programas televisivos e dos serviços audiovisuais a pedido de pessoas com necessidades especiais.

[\*\*◀ Voltar ao índice\*\*](#)

## **2. Relações Públicas, Comunicação e Imagem**

O trabalho das Relações Públicas, Comunicação e Imagem numa organização sem fins lucrativos, como a ACAPO, não é facilitado: é desafiador. Não podemos nunca descurar a missão social e temos, por isso, que atuar para que o nosso trabalho seja ainda mais reconhecido. Assim, no próximo ano, esta área irá incidir os seus esforços em:

- Manter atualizado o site da ACAPO, bem como outras formas inovadoras de comunicação e interação;
- Assegurar a pesquisa, aquisição, tratamento, conservação e difusão de toda a informação relevante para a atividade da ACAPO;
- Marcar presença constante junto dos órgãos de comunicação social, a fim de comunicar a posição da organização sobre assuntos relevantes para as pessoas com deficiência visual, bem como monitorizar essa presença;
- Criar novos materiais promocionais e manter atualizados os existentes, nomeadamente, folhetos sobre temas relacionados com a deficiência visual;
- Organizar o almoço comemorativo do 31.º aniversário da ACAPO;
- Planear e implementar campanhas de divulgação e angariação de fundos, dando continuidade às já existentes (consignação de 0,5% do IRS e campanha nas lojas Pingo Doce);
- Divulgar o Kit de Sócio e aumentar os benefícios para os nossos associados;
- Dar continuidade à linha de merchandising da mascote “Topas”;
- Divulgar o trabalho das delegações através da iniciativa “Dia da delegação”;
- Continuar a produzir o boletim informativo ACAPO-Actual numa base colaborativa com as delegações;
- Manter a elaboração de uma newsletter mensal dirigida aos seus subscritores (registo efetuado em [www.acapo.pt](http://www.acapo.pt));
- Dar continuidade à elaboração da Revista Louis Braille e continuar a averiguar a possibilidade de a produzir também noutros formatos;
- Continuar presente no Facebook aumentando o número de “seguidores” e aderir ao Instagram; e,
- Colaborar com todos os departamentos da Direção Nacional e delegações da ACAPO na divulgação do seu trabalho;

[\*\*◀ Voltar ao índice\*\*](#)

### 3. Relações Internacionais

Proatividade e protagonismo são os motes para a atividade internacional. Referimo-nos a uma dinâmica e efetiva participação direta da ACAPO nos órgãos de decisão da União Europeia de Cegos e União Mundial de Cegos, por força da sua eleição para o novo quadriênio 2019-2023, como membros dos comités executivos destas organizações chapéu.

Esta nova dinâmica refletir-se-á não só na consolidação da solidariedade institucional entre os demais organismos internacionais, mas também no empoderamento e autorrepresentação das associações congêneres de língua portuguesa junto das demais associações africanas de língua francesa e inglesa.

Paralelamente não descuidará o estatuto de Organização Não-Governamental de Cooperação para o Desenvolvimento, que prioriza o apoio a associações congêneres nos países em desenvolvimento. Assim, a ACAPO estará comprometida com as seguintes ações:

- União Europeia de Cegos (EBU) - Participar ativa e presencialmente nos trabalhos e reuniões deste executivo e da Comissão para a Ligação da EBU com a União Europeia;
- União Mundial de Cegos (WBU) - Participar ativa e presencialmente nos trabalhos e reuniões deste executivo e na 10.ª Assembleia Geral deste organismo, a realizar em Madrid, de 19 a 22 de junho;
- Comité Ibero-americano do Braille (CIB) - Prosseguir o trabalho proactivo no CIB, materializado nos trabalhos das diversas comissões técnicas e na participação na reunião do Comité Executivo deste organismo, a realizar no mês de junho, em Madrid;
- União dos Cegos de Língua Portuguesa (UCLP) - Dinamizar o trabalho de cooperação para o desenvolvimento com as associações congêneres de língua portuguesa no seu sexto ano de existência, fortalecendo o seu empoderamento; e,
- Organização Nacional de Cegos Espanhóis (ONCE) - Reforçar o relacionamento institucional com a ONCE, executando as ações acordadas nas duas reuniões semestrais de acompanhamento do convénio da ACAPO-ONCE, a realizar em Lisboa e Madrid, em datas a definir.

Paralelamente, a Direção Nacional da ACAPO procurará reforçar a solidariedade institucional com as instituições congêneres internacionais, mantendo ou superando o nível de participação (virtual ou física) em todas as ações de representatividade na área do lobby, partilha de experiências, de know-how e boas práticas e na participação em eventos.

[◀ Voltar ao índice](#)

### 4. Relações Internas

#### 4.1. Órgãos nacionais e de delegação

No cumprimento dos Estatutos, do Regulamento Geral da ACAPO e das deliberações que a Assembleia de Representantes possa vir a adotar, a Direção Nacional tem como objetivos:

- Proporcionar a todos os órgãos nacionais e de delegação as melhores condições técnicas e logísticas para o seu funcionamento, atendendo ao ano de assembleia eleitoral que exigirá um volume de trabalho acrescido;

- Estreitar a articulação, quer entre delegações, quer destas com a Direção Nacional, de forma a facilitar um maior conhecimento do trabalho da ACAPO enquanto um todo, sem deixar de compatibilizar a coesão da instituição com a autonomia das suas delegações; e,
- Proporcionar um momento de formação que atualize e/ou forme atuais e potenciais dirigentes da Instituição, durante a segunda quinzena de setembro.

## 4.2. Associados

Atendendo aos princípios orientadores da sua atuação, quer ao nível da representação de interesses, quer na prestação de serviços aos associados e utentes e, visando uma melhoria contínua, a otimização dos recursos e dos resultados, mas, sobretudo, na procura constante de um maior envolvimento e participação das pessoas com deficiência visual na definição, planeamento, gestão e avaliação das ações e dos serviços da ACAPO, a Direção Nacional tudo fará para:

- Fomentar e apoiar as Direções de delegação a desenvolver ações que promovam um aumento do número de associados da instituição, através de ações de angariação de novos associados, da conversão de utentes em associados e da redução do número de desvinculações; e,
- Apelar à necessidade de um aumento significativo do número de associados com quotização regularizada.

[◀ Voltar ao índice](#)

## 5. Qualidade, Parcerias e Projetos

### 5.1 Qualidade

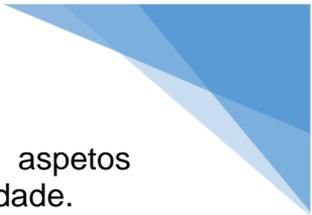
#### 5.1.1 ISO

Para a ACAPO, o Sistema de Gestão da Qualidade é muito mais do que uma abordagem. É o passaporte que permite conhecer o melhor que se fez no passado e construir o presente com visão do futuro. Porque no cumprimento da nossa missão existe a premissa de fazer o bem, bem feito, pretendemos assim:

- Manter a certificação no âmbito da representação de interesses das pessoas com deficiência a nível nacional e internacional, prosseguindo o trabalho de consolidação e melhoria contínua do SGQ;
- Efetuar, de acordo com os requisitos da norma ISO 9001:2015, a revisão do SGQ pela Gestão (a realizar no 1.º trimestre de 2020), onde será analisado o desempenho do ano anterior e estabelecido o novo plano de objetivos e ações;
- Realizar uma auditoria interna (segundo semestre do ano); e,
- Realizar a auditoria externa (auditoria feita pela APCER em setembro de 2020).

#### 5.1.2 EQUASS

O Sistema de Gestão da Qualidade nos Serviços, desenvolve-se tomando como fio condutor o Referencial EQUASS, o qual foi objeto de uma revisão em



2018, que levou a uma modificação significativa em alguns dos aspetos nucleares da sua estrutura, de forma a reforçar a sua robustez e fiabilidade.

A nova edição deste Referencial, alerta para a necessidade de se valorizarem ainda mais as dinâmicas de gestão e de aprendizagem organizacional, enquanto fatores de garantia de uma prestação de serviços ajustada a padrões de qualidade, como sejam a sua sustentabilidade, a abordagem holística, a centralidade dos recursos humanos, a satisfação dos utentes ou a monitorização e avaliação de resultados.

Assim, pretende-se dar continuidade às ações de implementação e melhoria de algumas práticas, o que deverá traduzir-se, nomeadamente, nas seguintes atividades:

- Implementar, no início do ano, o Sistema de Avaliação de Desempenho. No final do ano, de acordo com o procedimento em desenvolvimento, deverá ter lugar novamente a aplicação deste sistema, desta feita com efeitos diretos ao nível da política de reconhecimento dos colaboradores;
- Adotar um procedimento de gestão da formação dos colaboradores especificamente ajustado às dinâmicas de gestão dos recursos humanos afetos às áreas da prestação de serviços. Este procedimento contemplará os mecanismos de planeamento e avaliação da sua eficácia;
- Rever o atual procedimento de Gestão e Tratamento de Sugestões e Reclamações, de forma a torná-lo num instrumento mais efetivo, nomeadamente para os associados e os utentes;
- Definir e implementar uma metodologia de gestão das parcerias adequada às realidades locais, que permita às Direções de Delegação e respetivas equipas técnicas procederem à avaliação e tomadas de decisão sobre as atuais e futuras parcerias;
- Dinamizar, no segundo trimestre do ano, um grupo de trabalho focado na criação das bases para um futuro plano estratégico;
- Definir um procedimento de planeamento anual que favoreça a convergência entre o planeamento das delegações e o planeamento da Direção Nacional. Este procedimento deverá resultar num aprofundamento e melhoria das práticas atuais, beneficiando do contributo dos dirigentes e dos técnicos envolvidos neste processo;

## **5.2 Parcerias e projetos**

As entidades do terceiro setor têm, cada vez mais, ocupado um importante espaço na sociedade, realizando atividades complementares às públicas. A ACAPO não é exceção. Sempre que se justifique, a ACAPO procura financiamento/parcerias para atender as demandas sociais com que diariamente se confronta em prol das pessoas com deficiência visual ou que melhorem os recursos da instituição.

### **5.2.1 Nacional**

A nível nacional, a ACAPO irá continuar a procurar candidaturas e fontes de financiamento para ajudar na concretização de iniciativas internas e externas.

Para além disso, como acontece anualmente, irá apresentar as suas candidaturas no âmbito do Programa de Financiamento a Projetos pelo INR. I.P.

### 5.2.2 Internacional

De fazer notar que, no plano internacional, a ACAPO enquanto ONGD, continuará a dar prioridade à conceção, execução e apoio a programas e projetos de cooperação para o desenvolvimento nos países em vias de desenvolvimento. Nesse contexto, continuar-se-á a executar o projeto “ACCEDERE – Acesso à Cultura em Cabo Verde e Desenvolvimento Turístico e de Representação das Pessoas com Deficiência, desenvolvido em parceria com a Federação das Associações de Deficientes Visuais de Cabo Verde.

[◀ Voltar ao índice](#)

## 6. Educação, Juventude e Cultura

### 6.1 Educação

- Continuar a monitorizar a legislação relativa ao ensino de crianças cegas e com baixa visão, não perdendo de vista a sua aplicação por parte de todos os agentes envolvidos;
- Participar nas comissões técnicas dinamizadas pelo INR, I.P. que visam a revisão da grafia Braille e a implementação de regras para a simplificação em áreas como a transcrição para Braille;
- Prosseguir, enquanto membro ativo do Núcleo para o Braille e Meios Complementares de Leitura, com a colaboração na organização de iniciativas que têm por missão refletir sobre esta temática e apontar soluções para os desafios que se impõe à escrita Braille;
- Fomentar a participação de jovens associados para candidaturas a bolsas de estudo nos Centros de Recursos Educativos e Escola Universitária de Fisioterapia da ONCE.

### 6.2 Juventude

- Aplicar um inquérito aos jovens associados e utentes, com o objetivo de estabelecer uma estratégia para a sua efetiva participação na vida da instituição, na sequência de processo iniciado no final de 2019. Estes resultados possibilitarão um melhor conhecimento das necessidades e anseios desta população importantíssima que urge trazer para dentro da ACAPO;
- Dinamizar um encontro de jovens com deficiência visual que permita a esta franja tão particular refletir, em conjunto com os órgãos executivos da instituição, atendendo aos resultados do inquérito acima referido; e,
- Continuar a proporcionar aos jovens (associados ou utentes) experiências que permitam o contacto com a natureza, a prática do desporto, a aquisição de competências, o reforço da sua autoestima e autoconfiança.

### 6.3 Cultura

- Realizar ações de *lobby* junto de editoras, com vista a que cumpram o Tratado de Marraquexe;
- Contribuir para o acervo do projeto RNOFA dinamizado pela Biblioteca Nacional; e,

- Dar resposta, em parceria com o pelouro das acessibilidades, às mais diversas solicitações de organismos públicos e privados de todo o país, ligados à cultura, no sentido de tornar os seus espaços e acervo acessíveis;

## [◀ Voltar ao índice](#)

## **II – Prestação de Serviços**

### **7. Seniores**

No que respeita à capacidade de resposta aos anseios da população sénior, prevemos, mais uma vez, a sua inclusão nas atividades da instituição. Embora, esta faixa etária tenha a possibilidade de frequentar e desfrutar de atividades proporcionadas pelas delegações a que pertencem, sendo as mesmas transversais a todos os associados independentemente da sua idade, este pelouro tem as seguintes preocupações de carácter ocupacional e social específicas para com esta população:

- Dar continuidade ao trabalho desenvolvido no centro de recursos para a inclusão digital e do banco de produtos de apoio, criado em 2018, cujo objetivo é fomentar o envelhecimento ativo das pessoas idosas com deficiência visual;
- Proporcionar momentos de informação, partilha e troca de experiências entre pares, no que diz respeito a temas na ordem do dia, como sejam, a alimentação sustentável, questões de ciber-segurança, gestão financeira e outras temáticas, que poderão ser sugeridas pelo público-alvo; e,
- Organizar um encontro de cariz nacional.

## [◀ Voltar ao índice](#)

### **8. Acessibilidades**

A ACAPO sabe que a acessibilidade plena, nas suas várias vertentes, ainda é um desígnio. É, assim, nesta medida, que o trabalho que desenvolvemos no âmbito da consultoria em acessibilidade, quer seja física ou tecnológica, se torna ainda mais relevante. Assim procuraremos:

- Organizar um seminário sobre acessibilidade a realizar em maio ou junho;
- Acompanhar a conceção e construção da nova sede da Direção Nacional;
- Disponibilizar à comunidade em geral consultadoria nas diversas vertentes da acessibilidade;
- Zelar ativamente pela implementação do decreto-lei nº 163/2006, de 8 de agosto, pugnando pela definição clara da entidade responsável pela fiscalização do cumprimento da legislação e pela monitorização dos avanços nesta matéria;
- Promover uma alteração ao decreto-lei nº 163/2006 que exige o cumprimento da norma portuguesa sobre pavimentos táteis;
- Adotar uma posição mais proactiva na divulgação de situações reais e concretas de incumprimento da legislação sobre acessibilidade, através de ações populares contra os infratores;
- Continuar a colaborar com projetistas e municípios que pretendam melhorar a acessibilidade dos espaços que desenham e gerem;
- Desenvolver e acompanhar o trabalho a realizar pelo Núcleo de Estudos e Investigação para as Acessibilidades (NEIA), promovendo a respetiva

- 
- disseminação e divulgação junto dos técnicos municipais que trabalham na área das acessibilidades, dos arquitetos, engenheiros, etc.;
- Promover uma cultura de inclusão a adotar por parte dos operadores de transportes em geral e pelos operadores turísticos em particular;
  - Pugnar pelo design inclusivo de produtos e serviços, disponibilizando à academia, empresas e serviços públicos o know-how especializado da ACAPO, bem como proporcionar condições para a realização de testes de produtos com pessoas cegas e com baixa visão, durante o processo de desenvolvimento;
  - Promover a importância da acessibilidade a conteúdos *web* e o cumprimento da legislação europeia, junto de entidades públicas e privadas; e,
  - Continuar a ministrar um conjunto de ações de formação e *workshops* para entidades públicas e privadas, sobre acessibilidade ao meio físico, aos transportes, atendimento de pessoas com deficiência visual, bem como sobre orientação e mobilidade e turismo acessível;

[◀ Voltar ao índice](#)

## 9. Reabilitação e Ação Social

### 9.1 Compromissos Estratégicos

Todas as mudanças, inovações e propostas para o próximo ano, têm como objetivo promover um apoio continuado e efetivo, dotando-as de maior qualidade, na tentativa de alargar e aumentar a sustentabilidade do apoio social. Porém estas são desafiadoras e causam preocupações para o ano que se avizinha, como a morosidade da tutela em dar despacho aos novos Acordos de Cooperação, bem como à sua revisão resultante da incompreensão, por parte da tutela, da sua atipicidade tendo como variável, para além de outras, a localização de cada delegação da ACAPO e as características do território onde se inserem. Por outro lado, verifica-se uma ausência de financiamento para o apoio a uma boa prática da Prescrição dos Produtos de Apoio por parte do ISS, tendo em conta a intervenção das equipas técnicas da ACAPO, às quais não pode ser imputado qualquer valor remuneratório, por serem consideradas com participação a 100% pelo ISS no âmbito dos CAARPD, o que não corresponde à verdade, tendo em conta a grande diferença entre o que o ISS participa e os respetivos vencimentos, como é perfeitamente demonstrável, através dos valores pagos e recebidos daquele organismo público.

É também preocupação da ACAPO gerir os Projetos MAVI, repartidos pelo CAVI Norte, CAVI Centro e CAVI Lisboa que, estando integrados num Projeto Piloto para 3 anos, não deixam de constituir uma preocupação, face às vicissitudes de adaptabilidade e especificidades da deficiência visual, que vão surgindo em cada região, compreensíveis pelo caráter inovador dos Projetos em si, mas que provocam novos desafios a cada momento, quer a colaboradores, quer a dirigentes, os quais estão constantemente a ser confrontados com a resolução de situações inesperadas aquando da apresentação dos referidos Projetos.

A vontade de trazer a homogeneidade dos serviços em todas as vertentes, seja a nível do CAARPD, de prescrição de produtos de apoio e também dos CAVI, passa pela implementação de novas estratégias que ajudem a monitorizar, avaliar, e a dar suporte na tentativa de cada vez mais garantir a sustentabilidade das atividades. Assim, pretende-se uniformizar os serviços e



procedimentos, para que os associados e utentes encontrem a mesma resposta e metodologia em todas as delegações e nos CAVI de Lisboa, Centro e Norte.

## 9.2 Planeamento, Metas e Metodologia

A Direção Nacional pretende atingir o número de 127 utentes em acompanhamento nos três CAVI (49 beneficiários em cada um). No decorrer do ano irá prestar esclarecimentos a outros centros de apoio na problemática da deficiência visual, através de ações de sensibilização e *workshops*. Implementará o relatório de acompanhamento semestral tendo como principal objetivo, como anteriormente descrito, o sucesso do projeto, a sua sustentabilidade e a sua continuidade. A Direção Nacional promoverá formação externa adequada a todos os técnicos envolvidos na reabilitação e ação social, que decorrerá no primeiro semestre de 2020.

A Direção Nacional pretende ainda melhorar a capacidade de resposta do CAARPD, definindo os seguintes indicadores métricos:

- Grau de satisfação - alcançar 75% dos utentes/associados.
- Planos individuais - afetar 65%; e,
- Novos utentes – ter 259 novos utentes.

Evidencia-se ainda para o próximo ano, o compromisso de garantir a comparticipação por parte dos utentes e famílias nos serviços prestados apontando para um total de 8.820,00€ a nível nacional, bem como, alargar a contratualização, que tanto se mostra importante para a execução perante a tutela. Realizará a modificação dos instrumentos de contratualização e de monitorização no primeiro trimestre que auxiliarão o cumprimento das metas estabelecidas. Dar-se-á continuidade às visitas de acompanhamento e de suporte a 80% das delegações, presencialmente, no decorrer de 2020. A Direção Nacional promoverá ainda reuniões presenciais e/ou à distancia entre os técnicos desta área, trimestralmente, e também reuniões bimestrais de diretores técnicos, presenciais e/ou à distancia, com o respetivo suporte por parte da coordenação.

Ainda para o próximo ano, a Direção Nacional criará um grupo de trabalho para a boa prática das prescrições de produtos de apoio, proporá reuniões frequentes (trimestrais) entre os técnicos prescritores, para que todas as equipas trabalhem sobre o princípio da equidade, melhorando o acesso aos apoios sociais e partindo da avaliação individualizada, no que concerne às necessidades de cada utente, bem como contribuir para a boa prática do uso dos recursos públicos. A Direção Nacional está em articulação com a tutela para a realização de algumas formações em produtos de apoio tanto no primeiro, como no segundo semestre.

[◀ Voltar ao índice](#)

## 10. Apoio ao Emprego e Formação Profissional

De forma a concretizar a visão e missão da Instituição, a ACAPO, através do Departamento de Apoio ao Emprego e Formação Profissional, apresenta-se como um serviço de apoio específico para área da deficiência visual.

Assim, para o ano de 2020, em termos métricos propõe-se o seguinte objetivo: garantir a sustentabilidade do DAEFP e da sua atividade a nível



nacional, de forma a melhorar a operacionalização e planificação de ações concretas a implementar ao longo do ano.

Este objetivo é aferido de acordo com os indicadores que a seguir se enunciam, tendo em conta as respetivas metas, também aqui especificadas:

- Grau de execução dos projetos de financiamento a nível nacional, tendo em conta o nº de formandos envolvidos nas ações de formação, estabelecendo-se uma meta para 2020 de 75%, contra os 65% registados em 2018;
- Grau de execução dos projetos de financiamento a nível nacional tendo em conta o nº de ações executadas, assumindo-se para 2020 uma meta de 75%, contra os 65% alcançados em 2018; e,
- Nº de processos de apoio ao emprego ativos, estabelecendo-se a meta de 185 processos para 2020, contra os 177 em 2018.

Tendo em vista a concretização deste objetivo:

- Durante o 1º semestre, a coordenação nacional do DAEFP, irá promover a disseminação de material de divulgação em suporte papel, junto de entidades/locais relevantes;
- Realizar uma reunião de âmbito nacional para fazer uma reflexão sobre o desenvolvimento estratégico do DAEFP; e,
- Ao longo do ano, a coordenação nacional do DAEFP irá monitorizar as ações de divulgação dos serviços levadas a efeito por cada um dos polos do departamento.

Outras atividades:

- Organizar a oferta formativa visando capacitar as pessoas com deficiência visual, desempregadas ou empregadas, com competências tecnológicas, profissionais, sociais e empreendedoras; e,
- Adequar, cada vez mais, a oferta formativa às necessidades do mercado de trabalho.

Assim pretende-se:

- Promoção do desenvolvimento de novas competências específicas e pedagógicas do quadro de recursos humanos do DAEFP;
- Articulação com os serviços de emprego para a dinamização de formação a pessoas, com deficiência visual, inscritas nos serviços de emprego;
- Apoio no planeamento do processo de procura ativa de emprego, nomeadamente: Identificação de postos de trabalho em função dos perfis definidos e pretendidos, elaboração do currículo, preparação de candidaturas a emprego e preparação de entrevistas;
- Apoio às pessoas que pretendam criar o seu próprio emprego, designadamente ao nível da criação de condições de acessibilidade, de adaptação do posto de trabalho e de apoio à reorganização do processo produtivo;
- Prescrição de Produtos de Apoio (Ajudas Técnicas) – dar continuidade ao desenvolvimento de processos de prescrição de produtos de apoio, procedendo à avaliação das necessidades das pessoas, empregadas ou desempregadas, dando indicação dos produtos, dispositivos, equipamentos ou sistemas técnicos de produção especializada disponível no mercado, destinados a prevenir, compensar, atenuar ou neutralizar limitações na



atividade ou as restrições na participação das pessoas com deficiência visual, designadamente ao nível do acesso e frequência da formação e da obtenção, manutenção e progressão no emprego;

- Apoio às entidades empregadoras, nomeadamente: dinamizar ações de sensibilização que proporcionem, aos empresários, aos técnicos das entidades que articulam com a ACAPO, o conhecimento sobre as competências dos colaboradores com deficiência visual e os instrumentos que facilitam a integração profissional de colaboradores com deficiência visual e prestar consultoria sobre a adaptação de postos de trabalho, organização do processo produtivo e processo de acolhimento de colaboradores com deficiência visual;
- Criar uma plataforma digital de gestão de emprego, acessível à consulta e utilização por pessoas com deficiência visual, com ligação, também, através do site da ACAPO, com informação de candidatos a emprego e de empresas cooperantes;
- Assegurar a resposta adequada às pessoas com deficiência visual;
- Apoiar pessoas com deficiência visual na elaboração de planos de inclusão na vida ativa e profissional através de desenvolvimento de processos de orientação para a qualificação e emprego – objetivo: 130 candidatos;
- Assegurar oportunidades para o desenvolvimento de competências e a qualificação de pessoas com deficiência visual através da implementação de percursos formativos - Percursos de certificação profissional – objetivo: 44 formandos e formação contínua – objetivo: 284 formandos;
- Apoio à integração e à reintegração no mercado de trabalho – objetivo: 40 candidatos;
- Apoio à manutenção do emprego – objetivo 15 candidatos;

### **10.1 Projetos Transversais**

- Desenvolvimento e implementação de projetos de criação de postos de trabalho para as pessoas com deficiência visual que contribuam para a sustentabilidade da ACAPO; e,
- Desenvolvimento de estudo sobre o mercado de emprego para pessoas com deficiência visual, em parceria com universidades ou associações empresariais, de forma a responder melhor às necessidades dos candidatos a emprego e às exigências do mercado de trabalho.

### **10.2 Formação para a Comunidade**

- Desenvolvimento de ações de formação, dirigida a formadores de entidades do sistema regular, sobre métodos pedagógicos ao nível da cegueira e da baixa visão, por forma a facultar-lhes competências que lhes garantam uma resposta mais qualificada adequada às especificidades destas pessoas; e,
- Manter e criar novas ações de formação especializada vocacionadas para a comunidade em geral, em domínios como a grafia braille para a língua portuguesa; grafia matemática, acessibilidades às tecnologias de informação e comunicação, ou orientação e mobilidade.

[\*\*◀ Voltar ao índice\*\*](#)

## 11. Centro de Produção Documental

Espera-se no próximo ano dar um passo seguro, rumo a um futuro promissor, no que diz respeito ao Centro de Produção Documental.

Têm sido desenvolvidos inúmeros esforços para dotar este departamento das ferramentas mais modernas, que permitam acompanhar o desenvolvimento tecnológico nesta área, através, entre outras, das seguintes medidas;

- Imprimir Braille em novos suportes (alumínio, acrílico, outros tipos de papel) que se está a implementar, permitirá melhorar significativamente o serviço a prestar aos associados e clientes externos;
- Imprimir em 3D é outra solução tecnológica, de grande relevância nos dias de hoje, que se está a tentar implementar nos serviços do CPD, dando assim resposta a inúmeras solicitações, nomeadamente de instituições ligadas à cultura;
- Modernizar o parque de máquinas (impressoras braille, máquinas para produzir relevos e encadernadoras de melhor qualidade) é outro projeto já em fase de concretização e, que certamente trará maior competitividade face às exigências do mercado;
- Continuar a responder a todas as solicitações dos órgãos e estruturas da ACAPO e tudo se fará para criar condições de forma a chegar a todos os associados, nomeadamente àqueles que não têm acesso às novas tecnologias;
- Renovar o protocolo existente com a Direção-Geral de Educação, no sentido de se continuar a produzir manuais em Braille para aquele departamento estatal, uma fonte significativa de receitas para a consolidação dos restantes objetivos da ACAPO. Tudo será feito para o conseguir, pois o trabalho desenvolvido até ao momento tem sido reconhecido por aquela entidade, como de muito boa qualidade;e,
- Alargar o leque de parcerias com entidades públicas e privadas, tendo já sido iniciada uma série de contactos, (quer através de mails, quer através de reuniões presenciais), com resultados significativos ao nível da angariação de novos clientes.

Apesar das vicissitudes financeiras e operacionais que por vezes afetam este serviço, pretende-se que este Centro seja um dos pilares do financiamento e da imagem externa da ACAPO.

[◀ Voltar ao índice](#)

## III – Organização Interna

### 12. Património

A preocupação da Direção Nacional continuará a incidir sobre a conservação, melhoria e rentabilização do património da ACAPO. Se, por um lado, o património afeto ao Fundo Mais necessita duma persistente preocupação no que concerne à sua rentabilização, tendo em conta os fins regulamentados, por outro, não é menos importante, a necessidade da manutenção, restauro e requalificação de instalações afetas, quer à Direção Nacional, como às delegações, cujas necessidades se revelam de primordial importância.

Os serviços de consultoria e assessoria da firma PROCERCE na área da engenharia civil, tem vindo a proporcionar um dinamismo e um grande impulso



na realização não só de obras de reabilitação a imóveis, como no seu acompanhamento e fiscalização, bem como na projeção de obras futuras.

Assim, perspectiva-se:

- Concretizar as obras de requalificação da delegação de Aveiro, cujo projeto de arquitetura aguarda licenciamento por parte dos serviços competentes da Câmara Municipal de Aveiro;
- Realizar uma ligação acessível entre o edifício principal da delegação do Porto, na rua do Bonfim, com o anexo das traseiras, de forma a rentabilizarem-se os espaços naquele anexo, atualmente sem o aproveitamento desejado;
- Dar celeridade à elaboração do projeto de arquitetura nas instalações da rua de S. José, em Lisboa, de forma a não se perder a oportunidade de aproveitamento de legislação favorável que se perspectiva para a implementação de serviços no âmbito da Ação Social, com o consequente apoio financeiro a juntar ao prometido pela Câmara Municipal de Lisboa;
- Continuar a acompanhar o projeto de obras que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa está a desenvolver para a Avenida da República, onde está prometida a instalação da sede da Direção Nacional, por aquela entidade, por troca com as instalações onde o órgão executivo da ACAPO exerce atualmente a sua atividade na Avenida D. Carlos I;
- Prosseguir com o projeto de obras do edifício da Rua Angelina Vidal em Lisboa, com o possível apoio de Serviços Públicos Municipais para a sua concretização, tendo em vista a sua máxima rentabilização, uma vez que se situa em zona urbana privilegiada;
- Concretizar, através dos Serviços Jurídicos e do Procurador da ACAPO no Brasil, a finalização do processo da herança de José Oliveira, no que concerne aos bens doados no Brasil, cuja resolução se perspectiva para breve, uma vez que já foram emitidos os alvarás para a transferência dos bens para o nome da ACAPO pelos tribunais brasileiros.

[◀ Voltar ao índice](#)

### **13. Finanças**

O plano financeiro da Direção Nacional para o seu último ano de mandato, espelhado no orçamento para 2020 revela, mais uma vez, o grande esforço a que o executivo nacional se vê obrigado, para tentar esbater ao máximo os resultados globais propostos pelas 13 delegações da ACAPO. Saliente-se ainda, o aumento em cerca de 50% dos valores globais previstos, os quais se aproximam dos 4 milhões de Euros, o que corresponde a um salto substancial, no que concerne aos movimentos financeiros da instituição, devido à implementação dos 3 CAVI.

O saldo global negativo de 35.694,00 Euros corresponde, aproximadamente a 0,9% do total de gastos orçamentados. Crê-se que este valor possa vir a ser anulado, por eventuais receitas extraordinárias, não contabilizáveis no momento, provenientes quer de novas doações para o Fundo Mais, quer de eventuais dividendos da Sociedade de Apostas Sociais. Não obstante, não é de mais lembrar que cumpre também aos executivos locais,



tudo fazerem em prol do equilíbrio das contas das suas delegações. Só uma dinâmica incisiva e permanente, desenvolvida com entidades públicas e privadas locais, bem como com a sociedade envolvente de cada delegação, será possível inverter os resultados altamente negativos propostos por grande parte das delegações.

Ainda no âmbito destas estruturas da ACAPO, é de salientar a persistente desatualização dos acordos de cooperação, que contrasta com as obrigações legais de carácter laboral a que a ACAPO tem vindo a ser obrigada, com os custos inerentes a progressões e atualizações salariais dos últimos anos. É de salientar que para o ano de 2020 se perspetiva uma despesa com pessoal na ordem de um milhão e oitocentos mil Euros, o que corresponde, aproximadamente a 45,5% do total orçamentado para custos.

Persistem os atrasos de financiamentos relacionados com a formação profissional, sendo que ainda se aguardam reembolsos relativos ao ano de 2017 da formação de Lisboa, da responsabilidade do Programa PORLisboa, bem como fecho de saldos do último semestre de 2018 relativos ao Porto e a Coimbra da responsabilidade do Programa POISE. Quanto a 2019, apenas se verificaram os reembolsos do primeiro trimestre do Porto e de Coimbra e até maio por parte do IEFP de Lisboa. Nestas condições, o recurso ao Fundo Mais tem sido inevitável e continuará a sê-lo para futuro, caso não se alterem os recorrentes atrasos destes projetos de formação.

Como é hábito, apresentam-se, em seguida, os resultados previstos pelas diversas delegações para 2020:

Delegações com saldo positivo:

Açores – 1.383,00 Euros;

Algarve – 14.709,00 Euros;

Viseu – 6.046,00 Euros.

Total – 22.138,00 Euros

Delegações com saldo negativo:

Aveiro – 26.149,00 Euros;

Braga – 15.126,00 Euros;

Castelo Branco – 22.537,00 Euros;

Coimbra – 25.992,00 Euros;

Guarda – 322,00 Euros;

Leiria – 16.038,00 Euros;

Lisboa – 26.790,00 Euros;

Porto – 12.192,00 Euros;

Viana do Castelo – 295,00 Euros;

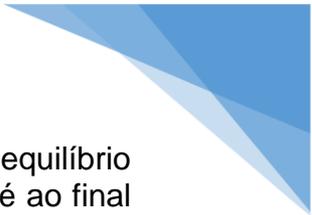
Vila Real – 18.625,00 Euros;

Total- 164.066,00 Euros.

Saldo negativo total das delegações – 141.928,00 Euros

A Direção Nacional apresenta um saldo positivo de 106.235,00 Euros, resultando um saldo negativo global de 35.964,00 Euros já indicado supra.

Apesar deste saldo ser superior em cerca de 6.500,00 Euros em relação ao orçamento inicial para 2019, a percentagem face ao valor global orçamentado para 2020 baixa em cerca de 0,3% em relação ao ano anterior, uma vez que os valores orçamentais disparam substancialmente de um ano para o outro.



É propósito deste executivo, tudo fazer para manter o equilíbrio necessário à estabilidade e sustentabilidade financeiras da ACAPO até ao final do seu mandato, de forma a deixar ao futuro executivo um legado que não coloque em causa uma desejável gestão económico-financeira estável, face aos desafios que se apresentam para o futuro da ACAPO.

Manter-se-ão contactos com as entidades infra, visando os seguintes objetivos:

- Secretaria de Estado para a Inclusão das Pessoas com Deficiência - melhorar as medidas já implementadas (PSI, MAVI, voto acessível e outras) e sensibilizar para outras que permitam uma vida cada vez mais digna aos deficientes visuais portugueses;
- Instituto Nacional para a Reabilitação - melhorar as políticas de apoio, quer ao funcionamento, de forma a permitirem uma melhor sustentabilidade financeira à instituição, quer em Projetos sustentáveis e de interesse face às especificidades da deficiência visual;
- Instituto da Segurança Social - persistir no contacto direto com esta entidade de tutela, bem como com os Centros Distritais da Segurança Social onde existem ou se preveem estabelecer Acordos de Cooperação, de forma à sua melhoria ou implementação;
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa - manter o relacionamento estreito com esta entidade, de forma a manter e desenvolver o Protocolo de Cooperação assinado em 2018, de primordial interesse para a melhoria dos serviços prestados a estruturas ligadas àquela entidade, bem como o importante apoio a utentes deficientes visuais do Concelho de Lisboa;
- Sociedade de Apostas Sociais - manter o estreito relacionamento com todas as entidades que compõem esta sociedade, a qual permitirá, num futuro que se espera breve, uma ajuda fundamental para a sustentabilidade financeira da ACAPO;

A nível interno, dar-se-á atenção aos seguintes setores:

- Delegações da ACAPO - manter um relacionamento estreito com todas as delegações, no sentido duma interajuda na resolução de problemas emergentes em cada uma delas e sensibilizando os seus dirigentes para a necessidade premente de soluções para a sua sustentabilidade económico-financeira;
- Centro de Produção Documental - procurar otimizar todos os meios, de forma a transformar este setor da ACAPO numa fonte de rendimento, através da sua divulgação à sociedade em geral e a entidades públicas e privadas que possam assumir-se como clientes regulares daqueles serviços;
- Fundo Mais - continuar a desenvolver esforços na rentabilização dos bens patrimoniais, com os investimentos controlados, mas necessários à sua máxima rentabilização futura, para que continue a constituir a "almofada financeira" de que a ACAPO tanto necessita de recorrer para suprir os atrasos nos financiamentos de Projetos em que vai estando envolvida;



A procura constante de formas de financiamento, quer através do aproveitamento de campanhas oferecidas por diversas entidades, quer através de eventuais projetos que se julguem de interesse económico e adequados à causa da deficiência visual, constituirá sempre uma das grandes preocupações da Direção Nacional, tendo em vista colmatar as eventuais dificuldades que vão surgindo ao longo de cada ano de exercício e que, com certeza, não deixarão de fazer parte do quotidiano deste executivo ao longo do ano de 2020.

No entanto, existe a certeza que não será negado a esta Direção, o esforço e empenho de todos os restantes órgãos sociais, dos colaboradores e dos associados em geral, para que se atinjam os objetivos por todos desejados.

[\*\*◀ Voltar ao índice\*\*](#)

#### **14. Recursos Humanos**

O próximo ano constituirá para a ACAPO um enorme desafio, face ao aumento substancial dos seus quadros, no âmbito dos recursos humanos. Efetivamente, a implementação dos 3 Centros de Apoio à Vida Independente no decorrer de 2019 tem vindo a ampliar de forma rápida e progressiva a contratação, quer de técnicos, quer de assistentes pessoais, de forma a dar a resposta adequada às necessidades emergentes. Perspetiva-se um progressivo reajustamento futuro, às necessidades apresentadas pelos utentes que requerem os serviços prestados pelos 3 CAVI, o que resultará num consequente aumento de colaboradores na área da assistência pessoal. Para além disso, com a intenção de implementação dum CAARPD na delegação de Aveiro da ACAPO, a partir do segundo semestre do próximo ano. É espectável, que dos cerca de 100 colaboradores que serviam a ACAPO no início de 2019, se ultrapassem os 160 a partir de 2020. Existirá assim um acréscimo de cerca de 60% no número de colaboradores, o que aumenta substancialmente a responsabilidade dos serviços de recursos humanos da instituição.

Não obstante, a Direção Nacional tudo fará para criar todas as condições de trabalho adequadas a cada um dos seus colaboradores, inseridos nos postos de trabalho que lhes forem confiados, cumprindo com as obrigações inerentes à legislação em vigor na relação de trabalho a estabelecer com cada um, sempre na senda do desenvolvimento duma relação de confiança e espírito de colaboração solidárias assente nos princípios que regem a ACAPO.

Assim, a Direção Nacional propõe-se alcançar os seguintes objetivos genéricos:

- Promover e conceder formação profissional contínua a todos os seus colaboradores, em matérias de interesse e compatíveis com o desempenho funcional dos mesmos, procurando conciliar os custos da mesma com as imposições legais sobre esta matéria;
- Implementar e incentivar o espírito de equipa e de organização, bem como a transferência de conhecimento e o aperfeiçoamento técnico entre os recursos humanos, através, entre outras, da realização de reuniões técnicas periódicas e do acolhimento e formação interna aos novos quadros, no âmbito do incremento de atividades interdelegações;
- Dar continuidade, a nível nacional, à implementação do Sistema de Gestão e Controle de Assiduidade, já iniciados, a título experimental, na Sede Nacional e na delegação do Porto;

- 
- Pôr finalmente em prática o Sistema de Avaliação de Desempenho no início de 2020, cuja orgânica está prestes a ser concluída pelo Comité de Avaliação de Desempenho, criado no início de 2019 para o efeito; e,
  - Prosseguir na aplicação, no âmbito do Sistema de Qualidade, do questionário de satisfação a ser preenchido pelos colaboradores da ACAPO.

O crescimento bem visível da ACAPO há pouco mais duma década revela já a necessidade da implementação de novas dinâmicas de gestão, que obrigarão, a breve trecho, a uma reestruturação de práticas e procedimentos ao nível dos recursos humanos, de forma a alcançar-se uma maior celeridade e eficácia na execução das diretivas do órgão decisor. Tal reflexão constituirá preocupação do atual executivo, de forma a que no final de 2020, coincidente com o término do atual mandato e contando com a ajuda de todos aqueles que se dispuserem a colaborar com esta Direção Nacional, se possam encontrar os melhores caminhos para dar consistência à melhor solução para o problema.

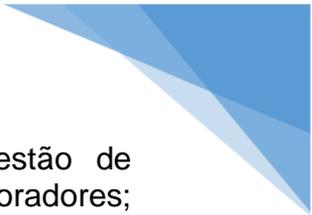
No alinhamento com a política da ACAPO em matéria de recursos humanos e, em particular, com as linhas orientadoras apresentadas acima, a Direção Nacional assume para 2020 o objetivo específico de valorizar os recursos humanos na estratégia de desenvolvimento global da instituição, para o qual são definidos indicadores específicos e respetivas metas, conforme se enuncia em seguida:

- Taxa anual de colaboradores beneficiários de formação contínua, estipulando-se uma meta de 77,5% para 2020;
- Nº médio de horas de formação por colaborador, definindo-se uma meta para 2020 de 20h;
- Nº médio de horas de formação por técnico no âmbito da sua capacitação para a promoção do empoderamento, estabelecendo-se uma meta para 2020 de 16h (sendo que este indicador se aplica exclusivamente a formadores e técnicos intervenientes diretamente no apoio às pessoas com deficiência visual);
- Média dos resultados alcançados em cada delegação / Unidade de Prestação de Serviços, relativamente às taxas de satisfação dos respetivos colaboradores, definindo-se uma meta de 80%;
- Satisfação média dos colaboradores afetos à Direção Nacional (incluindo o CPD), estabelecendo-se uma meta de 62,5% para 2020.

De referir que estas metas são assumidas com um grau considerável de imprevisibilidade, nomeadamente tendo em conta a incerteza resultante da incorporação no quadro de análise, de um elevado nº de novos colaboradores que decorre da entrada em funcionamento dos CAVI. Apesar disso, não quisemos deixar de assumir tal impacto, não apenas tendo em conta a responsabilidade política que cabe à ACAPO, mas também tendo em conta o impacto que a gestão de recursos humanos tem na visibilidade e imagem pública da instituição.

De forma a concretizar este objetivo, deverão levar-se a efeito as seguintes ações:

- A Coordenação do Sistema Nacional de Gestão da Qualidade nos Serviços deverá assegurar, ao longo do ano, a disseminação e esclarecimentos, junto das equipas locais, a respeito dos instrumentos adotados pela Direção

- 
- Nacional em matéria de formação dos colaboradores, de gestão de sugestões e de reclamações e de avaliação da satisfação dos colaboradores;
- A Direção Nacional irá, no 1º trimestre, definir uma estratégia de deteção e de disseminação junto dos colaboradores, de oportunidades de formação;
  - O Comité de Avaliação de Desempenho, sob orientação da Direção Nacional, irá no 2º trimestre elaborar um parecer sobre os pontos fortes e os pontos a melhorar no que se refere ao Sistema de Avaliação de Desempenho; e,
  - A Direção Nacional, no 1.º semestre, irá dinamizar um grupo de trabalho com vista à identificação de necessidades de formação e à identificação de recursos internos relevantes para o desenvolvimento de ações de formação.

[◀ Voltar ao índice](#)

## 15. Informática e Telecomunicações

A evolução das tecnologias, normas e processos impõe que a ACAPO esteja em constante modernização e otimização da sua infraestrutura informática, por forma a acompanhar os tempos e a fornecer aos seus colaboradores, associados e utentes as ferramentas adequadas às cada vez maiores necessidades de tecnologia no trabalho, formação e atividades associativas. Assim, de modo a colmatar as lacunas existentes e melhorar continuamente as infraestruturas informáticas da ACAPO, a Direção Nacional, através do departamento de informática, propõe-se a desenvolver e continuar as seguintes atividades:

- Regulamentar de forma clara e centralizada as condições de utilização da infraestrutura informática da ACAPO por parte de colaboradores, associados, dirigentes e utentes, por forma a melhorar os níveis de segurança, qualidade e adequação dessas infraestruturas, bem como monitorar e garantir a conformidade com as normas de qualidade e segurança da informação a que a ACAPO está sujeita;
- Continuar a aposta na modernização e adequação de equipamentos informáticos, designadamente estações de trabalho, em particular na substituição de máquinas e software obsoleto por soluções atuais, capazes de proporcionar aos colaboradores e associados melhores ferramentas para a obtenção de resultados;
- Prosseguir com a implementação da solução integrada Microsoft Office 365, a qual foi, em 2019, já utilizada para a gestão de e-mails, mas que, pelas suas características e vasto leque de funcionalidades disponíveis, pode trazer à ACAPO um conjunto de ferramentas de nível empresarial e diferenciadores para a comunicação interna, trabalho colaborativo, armazenamento e qualidade de processos.
- Continuar o trabalho desenvolvido em soluções de assistência informática remota, por forma a evitar deslocações e aumentar a celeridade do suporte técnico. Em particular, reveste-se de alguma importância adaptar a solução de assistência remota de modo a tornar-se mais estável em contextos com número considerável de máquinas, como é o caso da ACAPO;
- Implementar ferramentas adequadas de marketing digital que permitam ao departamento de comunicação mais meios de contacto interno e externo, bem como monitorização apropriada da eficácia desses contactos,

- 
- nomeadamente ferramentas apropriadas de comunicação em massa via *e-mail*;
- Prosseguir o apoio técnico a consultoria e avaliação em acessibilidade web e a dispositivos móveis que tem vindo a ser efetuada nos últimos anos pela ACAPO; e,
  - Concluir o desenvolvimento do sistema de base de dados da ACAPO iniciado em 2019, em particular na automação da sua integração com outros sistemas utilizados na ACAPO, como sistemas de contabilidade ou de apoio a comunicação com os associados e parceiros.

## [◀ Voltar ao índice](#)

### **IV – Sociedade Comercial da ACAPO**

#### **16. UEST – Unidade de Equipamentos e Serviços Tiflotécnicos**

Considerando a vocação da UEST, enquanto empresa que orienta os seus esforços no sentido de comercializar produtos e prestar serviços com impactos positivos para as pessoas com deficiência visual, e por isso mesmo atuando num mercado significativamente restrito, a definição das linhas orientadoras da empresa deverá continuar a pautar-se naturalmente, por critérios de sobrevivência económica mas, sobretudo, de adequação às expectativas e necessidades das próprias pessoas com deficiência visual – que são, em última instância, a sua razão de existir. Assim sendo, consideramos ainda essencial que a sua política para o ano de 2020, assente nos seguintes pilares estruturantes:

- Concluir a organização interna da UEST, nos seguintes aspetos:
- Implementação do site que ainda não foi possível concretizar;
- Continuar a responder com a maior eficácia aos pedidos de orçamentos, à emissão de faturas e ao atendimento satisfatório dos clientes;
- Oferecer aos potenciais clientes e público em geral um catálogo on-line de todos os artigos;
- Disponibilizar aos seus clientes, manuais em português, dos equipamentos, sobretudo dos mais complexos, por forma a que possam usufruir de todas as potencialidades que os mesmos proporcionam; e,
- Aperfeiçoar e incrementar uma base de dados de clientes UEST para envio de informações e newsletters da empresa.

Iniciativas destinadas aos atuais e futuros clientes:

- Prosseguir os esforços de divulgação de produtos e serviços junto dos diferentes públicos-alvo (pessoas com deficiência visual, suas famílias e comunidade envolvente, incluindo escolas, instituições empregadoras, instituições públicas e privadas, entre outros);
- Reforçar os laços de comunicação com os atuais e futuros clientes, na senda do que foi feito em 2019, nomeadamente através do contacto direto e periódico, da realização regular de exposições, demonstrações e de outro tipo de divulgação, especificamente newsletters, envio de mails e através das redes sociais;

- 
- Diversificar a oferta de soluções tecnológicas inovadoras, ao nível dos produtos e equipamentos e ao nível dos serviços, que possam ir ao encontro das necessidades sentidas pelas pessoas com deficiência visual;
  - Realizar campanhas de marketing e divulgação institucional da empresa, por forma a fidelizar clientes e fornecedores;
  - Continuar a divulgação dos produtos e serviços UEST, nas publicações da ACAPO;
  - Aprofundar a colaboração com as delegações da ACAPO, por forma a melhorar os serviços prestados aos associados, quer no tocante à qualidade e preço dos produtos comercializados, quer no apoio pós-venda;
  - Continuar a apoiar projetos pertinentes para a promoção da autonomia e plena participação das pessoas com deficiência visual, mantendo os apoios concedidos à prática desportiva, como por exemplo apoio às equipas de goalball da ACAPO e outras entidades ou à divulgação do Braille como sistema de leitura e escrita para as pessoas cegas, apoio às Olimpíadas do Braille, etc.;
  - Reforçar a credibilidade da marca UEST, distinguindo-a desde logo nos serviços de pré-venda, pós-venda e assistência técnica;
  - Apostar na expansão da UEST para mercados internacionais, nomeadamente países lusófonos, enquanto área fulcral para a sua consolidação como empresa de referência na comercialização de produtos para o uso de pessoas com deficiência visual; e,
  - Reforçar e aperfeiçoar o serviço de formação criado em 2017, para clientes que adquirindo produtos na UEST, possam ficar apetrechados das ferramentas necessárias para tirar o melhor partido de cada aquisição feita.

É intenção da gerência dotar a UEST, de serviços técnicos adequados às exigências e necessidades de quantos procuram os serviços da empresa. A implementação destes serviços, é tão indispensável quanto complexa na sua concretização, mas existe o propósito de gradualmente lhes dar forma.

[◀ Voltar ao índice](#)

## **Conclusão**

Apresentadas que foram as diferentes atividades que constituem as escolhas prioritárias da Direção Nacional, para o ano de 2020, de modo a garantir o normal funcionamento da nossa instituição, é com uma sensação de responsabilidade e satisfação que submetemos ao veredicto dos senhores Representantes o programa de ação para o próximo ano. Deixamos o compromisso de tudo fazer no sentido de contribuir para uma ACAPO cada vez maior e mais credível.

«ACAPO – Uma visão Inclusiva».

«Juntos seremos mais fortes e chegaremos mais longe.»



A Direção Nacional

Tomé Coelho: Presidente

Jerónimo Nogueira: Vice-Presidente

Marta Pinheiro: Secretária

Augusto Hortas: Tesoureiro

Rui Batista: Tesoureiro

Fátima Tomás: Vogal

Isabel Coelho: Vogal