

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

2017

Reunião de Assembleia Geral  
20 de Março de 2018

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| 1. Enquadramento  | 3  |
| 2. Recursos humanos   |    |
| 2.1. Quadro de pessoal  | 3  |
| 2.2. Participação em eventos científicos e formativos         | 4  |
| 3. Ambulatório: clientes e serviços                           | 6  |
| 4. Parcerias  | 7  |
| 5. Dinâmicas associativas                                     |    |
| 5.1. Atividades informativas e de sensibilização              | 8  |
| 5.2. Atividades culturais e recreativas abertas à comunidade  | 11 |
| 5.3. Desenvolvimento ou participação em projetos              | 13 |
| 5.4. Ações de angariação de fundos e/ou eventos da comunidade | 15 |
| 6. Execução do plano operacional                              |    |
| 6.1. Verificação de indicadores e avaliação de metas          | 16 |
| 6.2. Conclusões   | 27 |

## **1 – ENQUADRAMENTO**

Este documento de síntese anual procura dar conta das principais dinâmicas desenvolvidas pela Associação nas suas diferentes dimensões de atuação, desde a de projeção para o exterior e divulgação da atividade até à prestação de serviços específicos de âmbito social.

À semelhança de relatórios anteriores, que dedicam uma parte substancial do seu conteúdo à análise do grau de consecução dos vários resultados previstos em sede de plano de atividades, detém-se especialmente na análise detalhada de todas as metas que nos propusemos alcançar, nos diversos eixos estratégicos definidos. Desta feita, o ano sobre o qual se reflete é o último a encontrar enquadramento no plano estratégico para o período de 2015-2017, tendo um novo plano trienal sido aprovado em novembro do ano transato. Neste sentido, o presente instrumento representa, de certa forma, o encerrar de um ciclo, pelo que culmina num exercício retrospectivo que abarca todo o intervalo de tempo que lhe corresponde.

## **2 - RECURSOS HUMANOS**

### **2.1. Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal não sofreu alterações, mantendo-se composto por seis colaboradores, sendo cinco a tempo completo e um a tempo parcial, que garantem o desempenho das dez funções profissionais previstas em sede de acordo de cooperação, correspondendo às seguintes categorias: diretora técnica, psicóloga, técnica superior de serviço social, terapeuta ocupacional, tiflotécnica, técnica de orientação e mobilidade, animadora sociocultural, assistente administrativa, motorista e auxiliar de serviços gerais. É de salientar a apresentação de uma candidatura à segunda fase do Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP) de 2017, tendo como objetivo reformular este quadro de pessoal e enquadrar todos os

colaboradores nas categorias profissionais a que efetivamente pertencem. A aprovação do pedido de revisão de acordo permitiria, através do aumento do custo utente/mês, eliminar as dispensáveis funções de motorista e de auxiliar de serviços gerais, passando a afetar a 100% a assistente social e a tiflotécnica. Até à data, ainda não foi possível obter, da parte da Segurança Social, qualquer resposta ao pedido apresentado.

## **2.2. Participação em Eventos Científicos e Formativos**

Ao longo do ano de 2017, a Íris Inclusiva participou, através de um ou mais dos seus colaboradores, nos seguintes eventos:

**02 de fevereiro:** Curso de Formação “Férias, faltas e feriados”. Lar de Santa Teresa, Viana do Castelo. Organização: UDIPSS e F3M.

**13 de março:** Palestra “Turismo 100 Barreiras”, em que a Íris Inclusiva participou como palestrante convidada. Escola Secundária Sidónio Pais, Caminha. Organização: Curso Profissional de Técnico de Turismo do Agrupamento de Escolas Sidónio Pais.

**04 de abril:** Seminário “Responsabilidade social, emprego e deficiência. Caminhos para a inclusão”. Fundação Manuel António da Mota, Porto. Organização: GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial.

**13 de abril:** Curso *online* “Normas de acessibilidade para conteúdo *web* e digital”, integrado no Ciclo “Inclusão em formato 59 minutos e alguns segundos”. Organização: Instituto Superior Politécnico de Leiria.

**14 de abril:** Curso *online* “Tecnologias de apoio”, integrado no Ciclo “Inclusão em formato 59 minutos e alguns segundos”. Organização: Instituto Superior Politécnico de Leiria.

**09 de maio:** Curso de formação “Contratação Pública e as IPSS’s”. Lar de Santa Teresa, Viana do Castelo. Organização: UDIPSS e F3M.

**17 de maio:** Curso *online* "Descrição de imagens em contexto *web* e digital", integrado no Ciclo "Inclusão em formato 59 minutos e alguns segundos". Organização: Instituto Superior Politécnico de Leiria.

**19 de maio:** XIII Jornadas GAF "Sistema familiar – (Re)adaptar olhares e fortalecer sinergias". Auditório Lima de Carvalho, Viana do Castelo.  
Organização: GAF.

**22 de maio:** Curso *online* "Documentos acessíveis no MS Word", integrado no Ciclo "Inclusão em formato 59 minutos e alguns segundos".  
Organização: Instituto Superior Politécnico de Leiria.

**02 e 03 de junho:** Jornadas SUPERA. CACE Cultural do Porto.  
Organização: SUPERA.

**16 de junho:** Curso *online* "Algumas curiosidades sobre o cão-guia", integrado no Ciclo "Inclusão em formato 59 minutos e alguns segundos".  
Organização: Instituto Superior Politécnico de Leiria.

**18 e 19 de setembro:** Ação de formação "Avaliação de desempenho como processo de melhoria das organizações". Viana do Castelo. Organização: EAPN.

**02 a 25 de outubro:** Curso "Meias fáceis em tricot". Biblioteca Municipal, Viana do Castelo. Organização: Câmara Municipal de Viana do Castelo.

**02 de outubro:** Seminário "Escola Inclusiva". ESTG, Viana do Castelo.  
Organização: Escola Superior de Tecnologia e Gestão do IPVC.

**20 e 21 de outubro:** Curso "A criança com DV – Conhecer mais para intervir melhor". Coimbra. Organização: ANIP.

**23 de novembro:** Sessão de divulgação do Programa Erasmus+. Escola Secundária de Monserrate. Organização: Agência Nacional do Programa Erasmus.

**25 de novembro:** Sessão “Transição para a vida pós-escolar”, integrada no “XIX Ciclo de Conversas ao Sábado – Falando com quem faz”. Escola Superior de Educação de Viana do Castelo. Organização: Pró-Inclusão – Associação Nacional de Docentes de Educação Especial.

Para além dos eventos identificados, realça-se a organização, por iniciativa da Associação, de uma **visita formativa de três dias a Lisboa**, em que foi possível contactar com o trabalho desenvolvido por organizações com atuação relevante na área, nomeadamente a **Fundação Raquel e Martin Sain, o Centro de Reabilitação de N. Sr.ª dos Anjos (Santa Casa da Misericórdia de Lisboa) e a APEDV (Associação Promotora do Emprego do Deficiente Visual)**. Houve ainda ocasião para visitar uma empresa de produtos de apoio, a **Sertec**, e para realizar um encontro preparatório com o **MEF**, a propósito do desenvolvimento em Viana, no verão de 2017, do 2º ano do projeto *Imagine Conceptuale*.

Da iniciativa descrita resultaram o estabelecimento ou estreitamento de relações de colaboração, constituindo a experiência, pelo reforço que recebemos, um incentivo à continuação do trabalho diferenciador que vem sendo desenvolvido pela Instituição.

### **3 - AMBULATÓRIO: CLIENTES E SERVIÇOS**

A Instituição terminou o ano de 2017 com **trinta e nove clientes**, sendo vinte e um do sexo feminino e os restantes dezoito do sexo masculino. Considerando a sua totalidade, a média etária do grupo situa-se nos 36,76 anos, registando-se onze pessoas com idade inferior a 18 anos, sete com idades entre os 18 e os 35 anos, doze com idades entre os 35 e os 50 anos e nove com idade superior a 50 anos.

No que diz respeito à cobertura territorial, os clientes continuam a residir em cinco concelhos do distrito: Viana do Castelo (dezasseis clientes), Ponte de Lima (doze clientes), Ponte da Barca (dois clientes), Caminha (seis clientes) e Valença (três clientes).

Passando a considerar indicadores de atividade da equipa multidisciplinar que desenvolve a resposta social, seguem-se alguns valores considerados mais relevantes:

**Número global de atendimentos realizados: 1241**

Número de atendimentos com clientes potenciais: 36

Número de atendimentos com clientes efetivos: 1205

Número de atendimentos por área de intervenção:

- Psicologia: 121
- Orientação e Mobilidade: 171
- Serviço Social: 241
- Tiflotecnia/Braille: 414
- Terapia Ocupacional: 158
- Animação sociocultural: 136

#### **4 - PARCERIAS**

O investimento no estreitamento de relações de parceria com diversos atores locais, representativos dos setores público e privado, seja ele lucrativo ou não, continuou a ser uma dimensão muito relevante da atuação associativa, como não poderia deixar de acontecer no quadro de um projeto eminentemente comunitário e de proximidade aos recursos locais.

Para além da continuidade de diversas parcerias, houve lugar ao aprofundamento e formalização de relações de cooperação anteriormente estabelecidas, como é o caso do Movimento de Expressão Fotográfica, do Centro Dramático de Viana e da Vo'Arte, que testemunham a atenção que tem sido dedicada às questões do acesso universal à cultura, uma vez que estas entidades celebraram com a Íris Inclusiva acordos de parceria para candidatarem os seus projetos à Direção Geral das Artes. Também é de realçar o apoio financeiro atribuído por dois parceiros que já tinham colaborado com a Associação, nomeadamente a Fundação Caixa Agrícola do Noroeste e a Fundação PT.

No que se refere a **novas parcerias**, refiram-se as seguintes:

- Agrupamento de Escolas de Monção.
- Agrupamento de Escolas do Monte da Ola.

- Centro Social e Paroquial de Fornelos.
- Lar Casa Magalhães.
- Junta de Freguesia de Santa Marta de Portuzelo.
- Refood.
- Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Viana do Castelo.
- Centro Britânico do Alto Minho.
- Surf Clube de Viana.
- Hotel Fábrica do Chocolate.

## **5 – DINÂMICAS ASSOCIATIVAS**

### **5.1. Atividades Informativas e de Sensibilização**

Ao longo do ano foram desenvolvidas mais de três dezenas de ações informativas e de sensibilização, dirigidas aos mais variados públicos, sendo algumas da iniciativa da Associação e outras dinamizadas a pedido de escolas, Instituições ou outras entidades da comunidade.

**4 a 6 de janeiro:** Ações de rua alusivas ao **Dia Mundial do Braille**, que se assinala no dia 4 de janeiro. Foram distribuídos mais de três centenas de postais com frases ligadas ao tema e com um pequeno texto acerca do sistema de leitura e escrita Braille, tendo as ações decorrido em Viana do Castelo, Caminha, Valença e Ponte da Barca. No dia 4 de janeiro, a RTP 1 (Programa "A Praça") fez um direto na Praça da República em Viana para acompanhar o desenvolvimento da atividade, proporcionando um momento televisivo informativo, que incluiu intervenções da presidente, da diretora técnica e de dois clientes da Instituição.

**24 de Janeiro:** Participação na **ação de sensibilização "Experiências sentidas"**, em parceria com a APPACDM de Valença, a delegação de Viana da ACAPO e o clds3g de Valença, desenvolvida nas Escolas Básicas de Arão e de Friestas. A iniciativa abrangeu 62 alunos do 1º ciclo do ensino básico.

**3 de Março:** Ação de sensibilização “Troca de saberes”, desenvolvida no Centro Social e Paroquial de Fornelos com a participação de uma cliente e que abrangeu 17 utentes de Estrutura Residencial para Idosos.

**7 e 14 de março:** Ação de sensibilização sobre o sistema Braille, abrangendo quatro turmas de 5º ano da EB 2,3 Carteados Mena, em Darque.

**30 de março:** Ação de sensibilização sobre o sistema Braille, dirigida a uma turma do 2º ano da Escola Básica da Avenida, em Viana do Castelo.

**11 de abril:** Ação de sensibilização dirigida aos utentes de Centro de Convívio e de Centro de Dia da ASRAR de Valença, com 25 participantes.

**30 de maio:** Ação informativa para alunos da licenciatura em Design de Produto da ESTG, que desenvolveram os seus trabalhos de projeto em articulação com a Íris Inclusiva.

**17 de junho:** Participação numa ação de sensibilização que abriu a época balnear na Praia do Cabedelo, a convite da Capitania de Viana do Castelo, incluindo, entre outras iniciativas, a elaboração e distribuição de panfletos informativos em formato de dupla leitura.

**27 de junho:** Ação de sensibilização desenvolvida no Lar Casa Magalhães em Freixo (Ponte de Lima), envolvendo 15 utentes da Instituição.

**18 de julho:** Ação de sensibilização “Partilha de saberes”, dinamizada na ASRAR de Valença sob orientação de um cliente da Íris. Registaram-se 15 participantes nesta atividade.

**30 de setembro:** Workshop “As mãos também vêem”, no âmbito da iniciativa “Regue a vida... com amor” da Associação de Reformados e Pensionistas de Viana do Castelo, que decorreu no Edifício dos Paços do Concelho de Viana do Castelo e que pretendeu assinalar o Dia Internacional da Pessoa Idosa.

**14 de outubro:** Atividade fotográfica de rua “Imagens do Sentir”, em parceria com o MEF e em paralelo com a abertura da exposição de fotografia “Integrar pela Arte – Imagine Conceptuale”. A iniciativa colocou em movimento pelo centro da cidade pares de participantes, alternando entre si o papel de guia e o de pessoa cega, constituindo uma oportunidade de experiência e de construção de imagens mentais com recurso aos vários sentidos.

**9 de novembro:** Ação informativa desenvolvida no quadro da exposição Imagine Conceptuale, patente nos Paços do Concelho de 14 de Outubro a 18 de novembro. A iniciativa foi dirigida a alunos do 3º ano da Escola Básica da Avenida, num total de 24 participantes.

**10 de novembro:** Ação informativa de acompanhamento à visita da exposição Imagine Conceptuale efetuada por duas turmas da Escola Secundária de Monserrate, num total de 53 alunos e 3 professores.

**10 a 18 de novembro:** Produção de folhas de sala em formato de dupla leitura para todos os espetáculos do I Festival de Teatro de Viana do Castelo, promovido pelo Centro Dramático de Viana e pela Câmara Municipal de Viana do Castelo.

**14 de novembro:** Ação informativa desenvolvida no quadro da exposição Imagine Conceptuale, dirigida a alunos do 2º ano da Escola Básica da Avenida, num total de 23 participantes.

**14 e 28 de novembro:** Ações formativas para os professores do Centro Britânico do Alto Minho, subordinadas aos temas “Acesso à informação e recursos específicos” e “Técnicas de guia”.

**17 de novembro:** Ação informativa de acompanhamento à visita da exposição Imagine Conceptuale efetuada por alunos do curso profissional de Animação Sociocultural da Escola Secundária de Monserrate e por alunos do curso profissional de fotografia da ETAP.

**4 de dezembro:** Atividade de sensibilização "Geocaching Braille", dirigida a alunos da EB 2,3 António Feijó, em Ponte de Lima. A ação foi organizada em articulação com os professores de Educação Física da escola e abrangeu 135 alunos de cinco turmas de 2º e 3º ciclos de escolaridade.

**5 de dezembro:** Demonstração/Experimentação de Goalball na Escola EB 2,3 de Ponte da Barca, dirigida a duas turmas do 9º ano de escolaridade.

**7 de dezembro:** Ação informativa e de sensibilização dirigida a alunos da Escola de Turismo e Hotelaria de Viana do Castelo, que incluiu almoço e partilha com algumas pessoas com deficiência visual. Ao longo da semana em que se assinalou o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, estiveram também disponíveis no restaurante pedagógico da Escola, aberto ao público em geral, ementas em formato de dupla leitura produzidas pela Associação.

## **5.2. Atividades Culturais e Recreativas Abertas à Comunidade**

Ao longo do ano de 2017, a Associação continuou a apostar na diversidade de intervenientes e de áreas temáticas no desenvolvimento das suas iniciativas de carácter mais comunitário. Apesar de o número de ações promovidas não se poder considerar muito elevado e de só ter sido possível distribuí-las por dois concelhos (Viana do Castelo e Ponte de Lima), é de salientar a mobilização de novos atores e, nessa medida, o alargamento da nossa rede de parceiros.

**18 de Fevereiro:** Ação formativa "Pedido de socorro e Suporte Básico de Vida", dinamizada em parceria com a Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Viana do Castelo e em que participaram 25 pessoas.

**1 de Abril:** Atividade realizada no Museu do Traje, no quadro do desenvolvimento do "Projeto Ativo", promovido pela Câmara Municipal de Viana do Castelo. Os 14 participantes na iniciativa tiveram oportunidade de conhecer as diferentes fases do ciclo de produção do linho e os vários

utensílios associados, bem como de explorar o traje à vianesa em todas as suas variações.

**10 de abril:** Atividade realizada no Museu de Artes Decorativas, no quadro do desenvolvimento do “Projeto Ativo”, a propósito do azulejo e da sua história. A ação, dirigida a crianças, integrou também uma oficina prática.

**20 de maio:** Ação formativa “Desobstrução das vias aéreas e tratamento de feridas e queimaduras”, dinamizada em parceria com a Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Viana do Castelo e em que participaram 19 pessoas.

**27 de maio:** Experimentação de hidroginástica nas Piscinas Municipais de Ponte de Lima, em parceria com a Escola Desportiva Limiana, tendo participado 10 pessoas.

**11 de julho a 4 de Agosto:** Curso de Iniciação à Fotografia, em parceria com o MEF e com uma duração de 27 horas.

**15 de julho:** Atividade comemorativa do 8º aniversário da Íris. O dia começou com uma experimentação de bodyboard, realizada na Praia do Cabedelo com a parceria do Surf Clube de Viana, precedida de uma visita ao Centro de Alto Rendimento de Surf. Em seguida, realizou-se um almoço convívio em formato piquenique, na Quinta da Brejuinha (Vila Nova de Anha), tendo a atividade mobilizado, no total, cerca de 60 pessoas.

**12 de novembro:** Participação no Festival de Teatro de Viana do Castelo, com um grupo de 31 pessoas que assistiram ao espetáculo “O Sonho de Pedro”, antecedido de um momento de reconhecimento de palco pelas pessoas com deficiência visual.

**16 de dezembro:** Visita sensorial ao Museu da Fábrica do Chocolate em Viana do Castelo, que incluiu prova de chocolates e que serviu também para assinalar a quadra de Natal. Participaram nesta atividade 52 pessoas, que tiveram que ser distribuídas em dois grupos.

**Ao longo de todo o ano:** Treinos regulares de Goalball abertos à participação da comunidade, em parceria com o Centro Social e Cultural da Meadela, no Pavilhão da Meadela.

### **5.3. Desenvolvimento ou Participação em Projetos**

#### **IMAGINE CONCEPTUALE**

O Projeto *Imagine Conceptuale* tem a duração de três anos e é promovido pelo Movimento de Expressão Fotográfica (MEF) com financiamento da Fundação Calouste Gulbenkian, através do programa PARTIS – apoio a projetos sociais destinados à integração social através das práticas artísticas, e em parceria com a Íris Inclusiva, a Associação de Apoio e Informação a Cegos e Amblíopes, a Associação de Retinopatia de Portugal; a Fundação Raquel e Martin Sain, a Associação Promotora de Emprego de Deficientes Visuais e o Lar Branco Rodrigues.

Entre os dias **10 de julho e 5 de agosto**, o projeto envolveu 11 participantes (6 crianças e 5 adultos com residência em cinco concelhos distintos: Viana do Castelo, Ponte de Lima, Ponte da Barca, Caminha e Valença, tendo ainda registado a colaboração de 12 familiares. Realizaram-se três sessões em grupo na sede da Íris, bem como dezenas de sessões individuais, numa lógica de intervenção em contexto, em que os participantes foram concretizando os seus projetos no quadro do movimento artístico que escolheram. No dia 25 de julho promoveu-se uma visita à Casa de Serralves, no Porto, em que participaram todas as crianças envolvidas.

Em jeito de balanço final, o desenvolvimento do projeto Imagine Conceptuale em Viana do Castelo pelo segundo ano consecutivo contou com “3174 km de deslocações, 28 dias de atividade no terreno, 11 participantes, 36 imagens selecionadas para a concretização dos trabalhos finais, 5 concelhos abrangidos, uma visita ao museu de Serralves no Porto, 2 técnicos do MEF, 6 técnicos da IRIS e 12 familiares dos participantes que contribuíram e acompanharam o projecto.”

No ano em análise, teve também lugar a primeira mostra pública do projeto Imagine Conceptuale, através da exposição dos projetos fotográficos

realizados, que esteve patente no Edifício dos Paços do Concelho de Viana do Castelo entre os dias 14 de outubro e 18 de novembro.

A exposição, cuja abertura oficial contou com a presença da maioria dos 13 autores das obras, integrou vinte fotografias, cada uma acompanhada por uma imagem tátil e respetiva audiodescrição. Esteve patente todos os dias entre as 10 e as 18 horas e acolheu cerca de **1700 visitantes**.

### **TEIA VIVA**

O projeto *Teia Viva* é uma iniciativa do Centro de Reabilitação de Ponte de Lima da APPACDM de Viana do Castelo, em parceria com o Município de Ponte de Lima, a USF Lethes, a UCC Saúde Mais Perto e a Íris Inclusiva, que visa contribuir para a vida autónoma e independente dos participantes.

A Íris Inclusiva manteve, ao longo deste ano, a sua parceria neste projeto, com duas clientes de Ponte de Lima a participarem nas sessões realizadas, num total de quatro.

### **GENERATION GAMES**

A iniciativa Generation Games, criada na Holanda em 2012 e já realizada em diversos países, tem como objetivo promover a atividade física, o desporto, a cooperação, a educação e a saúde, considerando sempre uma perspetiva de coesão e de inclusão social.

Em 2018, o clds3g Viana Consigo e o Município de Viana do Castelo organizaram a primeira edição do evento em Portugal, convidando para o efeito as organizações que, no concelho, trabalham na área da deficiência, entre as quais a Íris Inclusiva.

A iniciativa, que assenta no princípio de que todas as pessoas podem praticar desporto juntas, independentemente da sua idade, funcionalidade ou condição física, teve lugar durante todo o dia 17 de Setembro, no Jardim da Marina da cidade, incluindo no seu programa jogos, desportos, atividades e animação em geral.

A Íris esteve envolvida ao longo de todo o processo, integrando a equipa técnica organizadora que preparou o evento nos meses que o antecederam. Para além disso, participou com uma equipa composta por sete pessoas que, à semelhança das restantes treze equipas, experimentou modalidades como o voleibol adaptado, o boccia, o mini-golfe ou o atletismo. A Íris

dinamizou ainda, para o público em geral, um espaço dedicado à divulgação e experimentação de Goalball.

#### **5.4. Ações de Angariação de Fundos e/ou Eventos da Comunidade**

**23 a 28 de abril:** 1º Acampamento de Surf Adaptado para Pessoas com Deficiência (Praia do Cabedelo), promovido pelo Surf Clube de Viana e financiado pelo Programa Erasmus+, em que participou uma cliente da Instituição.

**7 de maio:** Caminhada “Presas e represas de Romãe e Vilaes”, promovida pelo CEDECO e pela Comissão de Festas de Outeiro, seguida de almoço comunitário.

**26 de maio:** Presença, com uma barraquinha, no evento “Recriação histórica das invasões francesas”, realizado em Darque, Viana do Castelo.

**3 de junho:** 3ª Feira Inter-Associativa de Outeiro e 2ª Corrida de Carrinhos de Rolamentos.

**29 de julho:** XX Feira de Artesanato de Ponte de Lima, organizada pela Associação P’la Arte e pelo Município de Ponte de Lima, com presença com um stand de divulgação da Associação e com uma artesã ao vivo.

**23 de setembro:** VII Arraial Gastronómico da CSIF de Perre e Outeiro, em 2018 realizado na freguesia de Perre.

## **6 - EXECUÇÃO DO PLANO OPERACIONAL**

Como vem sendo habitual em anteriores relatórios, passa-se a avaliar, para cada meta definida no quadro dos objetivos específicos que incorporam os grandes domínios estratégicos para o triénio 2015-2017, o correspondente grau de consecução, utilizando os indicadores para o efeito estabelecidos.

## **6.1. Verificação de Indicadores e Avaliação de Metas**

### **OE 1. Procurar a melhoria contínua dos serviços**

Objetivo específico 1.1.: Consolidar um modelo de avaliação do grau de satisfação dos clientes.

**Meta prevista 1:** Todos os clientes (regulares e pontuais) avaliam o seu grau de satisfação com os serviços prestados.

Muito embora todos os clientes regulares da resposta tenham respondido ao inquérito de avaliação de satisfação elaborado, este ano em versão revista, revelou-se bastante mais difícil recolher as respostas de alguns clientes pontuais. A meta não foi alcançada, registando-se uma taxa de resposta por parte destes clientes abaixo dos 60%.

Objetivo específico 1.2.: Melhorar o nível médio de satisfação dos clientes.

**Meta prevista 2:** Pelo menos 80% dos clientes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com os nossos serviços.

A verificação desta meta resulta da aplicação de dois inquéritos de avaliação do grau de satisfação: um dirigido aos clientes regulares da resposta e outro elaborado para os clientes pontuais, que foi experimentado pela primeira vez no ano em análise.

O questionário de avaliação da satisfação dos clientes regulares sofreu, relativamente aos dois anos anteriores, algumas alterações, decorrentes do exercício crítico feito pela equipa e do feedback que foi sendo recolhido. Na sua versão atual, é composto por 32 itens, distribuídos por seis dimensões (adequação da resposta, participação e credibilidade da resposta, competência técnica, respeito e responsabilidade, comunicação e impacto), mantendo um item que pretende avaliar o grau de satisfação global com a resposta social.

Tendo em conta uma escala que varia entre 1 (nada satisfeito) e 5 (totalmente satisfeito), todas as dimensões tiveram uma média de resposta superior a 4. De entre estas, a média mais elevada verificou-se na dimensão "competência técnica" e a mais baixa na dimensão "participação e credibilidade da resposta", embora estejam em causa diferenças de ordem meramente decimal.

Tendo em conta as respostas dos clientes regulares a todos os itens do questionário, apenas um regista uma média inferior a 4.5, do mesmo modo que, no que toca ao grau de satisfação global, somente um cliente não se afirma "totalmente satisfeito com os serviços prestados", salientando-se que os restantes assinalam o ponto 5 da escala de Likert utilizada.

Passando agora a considerar o grau de satisfação dos clientes pontuais, procedeu-se à análise sistemática das respostas registadas nos 12 itens avaliados de acordo com a mesma escala de 1 a 5, apesar do número de respondentes não ser necessariamente representativo da totalidade destes clientes (recolheram-se 10 respostas de um total de 18 clientes). Ainda assim, apenas uma pessoa reporta um nível de satisfação global inferior a 5 e todos os itens registam valores médios de resposta superiores a 4, sendo o item "o facto de os serviços serem prestados nos meus contextos de vida é positivo" o melhor classificado.

Em síntese, e perante a apresentação detalhada dos resultados obtidos, a meta prevista foi suplantada, estando a proporção de clientes satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços da Instituição claramente acima dos 80%.

Objetivo específico 1.3.: Promover a qualificação/formação contínua dos recursos humanos.

**Meta prevista 3:** Durante um período mínimo de dois dias, todos os colaboradores participam numa ação de contacto com o trabalho realizado por outras organizações da área.

A meta foi plenamente atingida, com a realização de uma visita formativa a Lisboa entre os dias 14 e 16 de fevereiro. A iniciativa envolveu todos os seis colaboradores da Instituição e proporcionou o contacto direto com o trabalho desenvolvido por outras organizações que atuam na área da

deficiência visual, quer através da observação do seu funcionamento, quer através de momentos de partilha de experiências com as respetivas equipas técnicas.

Objetivo específico 1.4.: Qualificar o desenho e implementação dos Planos Individuais de Intervenção (PI).

**Meta prevista 4:** Ao longo do ano, a equipa dedica dois períodos de uma semana ao desenho participado dos PI.

A meta foi atingida, tendo a equipa dedicado a semana de 27 a 31 de março e a semana de 25 a 29 de setembro, respetivamente, à revisão semestral dos planos definidos em setembro de 2016 e ao desenho de novos planos individuais de intervenção para o período de implementação que termina em final de setembro de 2018.

**Meta prevista 5:** Em termos médios, pelo menos 70% dos objetivos planeados estão adquiridos no momento de avaliação final dos PI.

Construiu-se uma grelha para a avaliação do grau de concretização desta meta, em que foram registados os resultados da avaliação anual dos Planos. Para cada cliente foram contabilizados os objetivos planeados, os objetivos adquiridos, os objetivos em aquisição, os objetivos não adquiridos e, por fim, os objetivos que não chegaram a ser monitorizados.

Da análise global feita é possível verificar que, se forem considerados apenas os objetivos de intervenção plenamente adquiridos, a percentagem média de concretização dos PI situa-se nos 52,39%. Contudo, se os objetivos que se consideram ainda em aquisição, podendo o seu nível de concretização ser melhorado, forem incluídos na contagem, a taxa de execução sobe para os 81,13%. Convém ainda sublinhar que a percentagem de objetivos não adquiridos é de apenas 10,74%, o que leva a concluir que a meta definida, no que diz respeito à taxa de implementação dos PI, apenas foi parcialmente atingida.

Uma última nota para acrescentar que este tipo de registo do grau de execução dos Planos Individuais está a ser realizado pela primeira vez e

resulta da aplicação do modelo de desenvolvimento e de avaliação dos mesmos iniciado no ano a que diz respeito a presente análise.

Naturalmente, o aprofundamento desta metodologia de trabalho produzirá ajustamentos e melhorias no processo, nomeadamente no sentido da definição de planos mais realistas, que prevejam a possibilidade de ocorrência de constrangimentos vários.

Objetivo específico 1.5.: Proporcionar aos clientes experiências de aproximação ao mundo do trabalho.

**Meta prevista 6:** Pelo menos três empresas da região estão disponíveis para acolher visitas que permitam aos clientes contactar com o trabalho realizado.

A meta foi apenas parcialmente atingida, contando-se uma empresa que acolheu uma experiência de aproximação a um contexto real de exercício profissional, a Motriviana, e uma outra que se mostrou disponível nesse sentido, o Hotel Fábrica do Chocolate.

Relativamente à primeira empresa, uma clínica situada na Meadela que atua na área da saúde e do bem-estar, uma das clientes da Instituição teve oportunidade de conhecer, ao longo de uma semana, as diferentes facetas do desempenho de uma rececionista, contactando com a função quer numa perspetiva, inicialmente, de observação, quer de experiência de algumas tarefas reais, tais como: ir ao correio levantar a correspondência, arquivar documentos nas respetivas capas, proceder à preparação das salas de tratamento ou atender chamadas telefónicas.

Finalmente, cabe realçar que, na formulação desta meta, teria sido mais indicado fazer menção a organizações do que a empresas, uma vez que o setor não lucrativo é também um potencial empregador e que, provavelmente, oferecerá menos resistência à integração de cidadãos com estas características.

Objetivo específico 1.6.: Qualificar os recursos disponíveis para a intervenção.

**Meta prevista 7:** É encontrada uma solução de financiamento para a aquisição de materiais identificados pela equipa como prioritários para a qualificação da intervenção com os clientes.

A meta foi atingida através dos financiamentos atribuídos pela Fundação PT e pela Fundação Caixa Agrícola, no valor de, respetivamente, 507,00€ e 2.600,00€. Com estas doações, foi possível adquirir um computador portátil e um conjunto alargado de materiais lúdicos utilizados na intervenção com crianças, sobretudo numa ótica de estimulação sensorial.

**OE 2: Melhorar a comunicação nos planos interno e externo.**

Objetivo específico 2.1.: Consolidar mecanismos de partilha interna de informação.

**Meta prevista 8:** As reuniões de equipa são tendencialmente semanais.

A meta foi plenamente atingida, mantendo-se a já habitual periodicidade semanal das reuniões de equipa. Salienta-se que esta é uma rotina interna crucial ao bom funcionamento da resposta social, mais ainda quando a mobilidade da equipa condiciona significativamente a partilha presencial de informação entre os colaboradores.

**Meta 9:** É criado um “jornal de parede”, a colocar num local visível na sede, onde colaboradores e dirigentes podem partilhar informação relevante para o funcionamento da Instituição.

Esta meta não foi atingida, considerando a dificuldade de encontrar uma estratégia eficaz de afixação de um painel na parede e porque se acabou por entender que a medida seria prescindível face à facilidade de comunicação entre os vários intervenientes.

Objetivo específico 2.2.: Continuar a investir na projeção externa da Associação.

**Meta prevista 10:** Até ao final do ano, o Website é melhorado ao nível da acessibilidade da informação e da atualidade dos conteúdos.

A meta foi alcançada, com a introdução de algumas alterações ao nível da acessibilidade da informação, que resultaram na melhoria global dos índices de acessibilidade produzidos pelo validador automático desenvolvido pela Unidade Acesso da Fundação para a Ciência e Tecnologia. Ainda assim, entendeu-se ser necessário avançar no sentido de uma renovação mais estrutural e profunda, tendo a Instituição lançado, logo no início de 2018, uma versão inteiramente nova do seu website.

**Meta prevista 11:** A Associação participa em todas as iniciativas da Rede CONVIDA.

A monitorização do cumprimento desta meta não foi, em rigor, possível, na medida em que a Rede CONVIDA não registou atividade regular durante o ano em apreciação. No entanto, a Íris Inclusiva manteve contacto com membros da Rede e, inquestionavelmente, retirou benefícios da integração na mesma. Para além do conhecimento de diversas iniciativas internacionais, a pertença à CONVIDA permitiu à Íris acompanhar o desenvolvimento do projeto europeu "Academia Virtual", promovido pela FRMS, e ter acesso a todo o trabalho desenvolvido no quadro da reunião geral anual da ENVITER. A representação da Rede nessa reunião permitiu criar condições para a apresentação de uma candidatura ao Programa Erasmus+ em janeiro de 2018, cuja preparação teve início em novembro de 2017.

**Meta prevista 12:** A Associação participa ativamente no segundo ano de implementação do projeto Imagine Conceptuale, promovido pelo MEF e apoiado pela Fundação Gulbenkian.

Esta meta foi plenamente alcançada, conforme se encontra amplamente documentado no ponto 5.3. deste relatório.

### **OE 3: Melhorar o nível de participação das partes interessadas na vida da Associação.**

Objetivo específico 3.1.: Dinamizar a bolsa de voluntários criada em 2016.

**Meta prevista 13:** A Associação promove pelo menos duas atividades de divulgação ou sensibilização em que participam voluntários.

Ao longo do ano, foi possível mobilizar os voluntários que participaram na ação formativa realizada em dezembro de 2016 em diversas atividades associativas, embora com diferentes graus de compromisso e de regularidade.

Assim, realizaram-se várias reuniões na sede da Associação, orientadas por um ou mais membros da equipa técnica, em que foram exploradas expectativas e interesses do grupo, tendo em vista a atribuição de algumas tarefas ou a realização de projetos específicos. Do total dos voluntários formados, quatro estiveram envolvidos na conceção e produção de um livro multiformato para crianças do pré-escolar, cinco participaram em atividades associativas abertas à comunidade e três apoiaram a Íris na dinamização de ações de promoção da Associação. A meta definida foi, portanto, atingida.

Objetivo específico 3.2.: Fomentar o envolvimento das famílias na vida associativa.

**Meta prevista 14:** Realiza-se um encontro de pais das crianças acompanhadas pela Instituição.

Esta meta foi alcançada, consubstanciando-se na realização de um encontro de pais no último mês do ano, em que participaram sete mães. O encontro serviu fundamentalmente para proporcionar um espaço de aproximação à Associação e de partilha de experiências entre pais, tendo-se igualmente

procurado criar condições para, no futuro, melhorar o seu nível de envolvimento no funcionamento e continuidade da Íris.

Objetivo específico 3.3.: Aumentar o número de associados.

**Meta prevista 15:** Durante o ano, a Associação conta com doze novos sócios.

Esta meta não foi plenamente atingida, registando-se nove novos sócios ao longo do ano em referência.

Objetivo específico 3.4.: Manter uma dinâmica diversificada ao nível da organização de atividades.

**Meta prevista 16:** Um grupo de trabalho planifica e implementa seis atividades ao longo do ano.

Ao longo do ano, e não levando em linha de conta os treinos de goalball abertos à comunidade, foram dinamizadas nove ações categorizadas na tipologia “atividades culturais e recreativas abertas à comunidade”. Assim sendo, e apesar de ter sido a equipa a assumir a sua planificação (e não um grupo de trabalho especificamente criado para o efeito), considera-se que a meta foi suplantada.

#### **OE 4: Reforçar parcerias**

Objectivo específico 4.1.: Mobilizar parceiros para o desenvolvimento de projetos e atividades.

**Meta prevista 17:** São formalizadas pelo menos mais duas parcerias.

Se atendermos ao estabelecimento de novas relações de colaboração, é possível contabilizar nove novos parceiros. Se, em alternativa, tivermos em linha de conta apenas a celebração de acordos de parceria, identificam-se

quatro novos protocolos, pelo que se considera que a meta prevista foi claramente ultrapassada, qualquer que seja a perspetiva privilegiada.

**Meta prevista 18:** Todos os parceiros protocolados são contactados no sentido de avaliarmos os benefícios mútuos da parceria.

Esta meta não foi atingida, não tendo o trabalho de contacto com os vários parceiros sido iniciado, pelo menos na sua totalidade e na perspetiva mais formal que era pretendida, nomeadamente através da aplicação de um inquérito.

**Meta prevista 19:** São apresentadas propostas concretas de colaboração a pelo menos dois parceiros.

No quadro das ações desenvolvidas ao longo do ano pela Instituição, quer na sua vertente de informação e sensibilização, quer na sua vertente de atuação comunitária, a meta foi largamente ultrapassada, através da proposta e dinamização de diversas iniciativas. Cabe ainda referir a apresentação de algumas propostas de colaboração no quadro da implementação dos planos individuais de intervenção das pessoas acompanhadas pela Instituição.

**Meta prevista 20:** Pelo menos 80% das atividades promovidas pela Associação envolvem a participação de outras organizações.

Se considerarmos a totalidade das atividades referidas nos pontos 5.1., 5.2. e 5.3. deste relatório, apenas uma das ações desenvolvidas, no âmbito da comemoração do Dia Mundial do Braille, não envolveu a participação de uma ou de várias organizações parceiras. Nesta medida, a meta foi suplantada de forma inequívoca.

## **OE 5: Incrementar o grau de envolvimento com a comunidade**

Objetivo específico 5.1.: Participar em projetos da iniciativa de outros intervenientes.

**Meta prevista 21:** A Associação é parceira na dinamização do projeto “Teia Viva”, promovido pela APPACDM e a ser implementado em Ponte de Lima.

Tal como foi já referido no ponto 5.3., a propósito da participação em projetos, a meta definida foi atingida.

**Meta prevista 22:** A Associação participa em três eventos de iniciativa comunitária.

Durante o ano de 2017, a Instituição participou em seis eventos de iniciativa comunitária, alguns dos quais incluíram uma vertente de geração de receita para a Associação. A meta prevista foi, nessa medida, ultrapassada.

Objetivo específico 5.2.: Promover dinâmicas de aproximação à comunidade e ao público em geral.

**Meta prevista 23:** A Íris participa em pelo menos cinco ações de sensibilização/informação, da sua iniciativa ou de outros intervenientes.

Tendo em conta que foram desenvolvidas mais de trinta ações informativas e/ou de sensibilização, dirigidas a um leque diversificado de públicos, esta meta é uma das mais expressivamente suplantadas, refletindo o forte investimento na dimensão de aproximação à comunidade e aos seus recursos.

**Meta prevista 24:** Continuam a realizar-se regularmente, no Pavilhão da Meadela, treinos de Goalball abertos à comunidade.

Esta meta foi atingida, apesar de a regularidade dos treinos ter sido afetada, ao longo do ano, por algumas condicionantes externas à Associação, designadamente o número insuficiente de participantes ou a indisponibilidade do pavilhão.

**Meta prevista 25:** A Associação promove três ações de divulgação/experimentação de goalball fora do local habitual dos treinos.

No ano em análise, a Íris promoveu duas ações de divulgação e experimentação da modalidade: uma no âmbito do projeto "Generation Games" e outra no quadro do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, no Agrupamento de Ponte da Barca. Apesar de uma das iniciativas previstas, no Agrupamento António Feijó, ter sido adiada para o ano de 2018, a meta foi apenas parcialmente atingida.

**OE 6: Perseguir um modelo de funcionamento mais sustentável.**

Objetivo específico 6.1.: Diversificar fontes de receita para a Associação.

**Meta prevista 26:** Um grupo de trabalho planifica e implementa pelo menos três ações de angariação de fundos ao longo do ano.

Ao longo do ano foram dinamizadas, por iniciativa da Direção, quatro ações de angariação de fundos, embora não tenha chegado a constituir-se um grupo de trabalho específico para o efeito. Considera-se, assim, atingida a meta definida.

Objetivo específico 6.2.: Implementar um plano de aproximação às empresas da região.

**Meta prevista 27:** Realizam-se três reuniões com empresas tendo em vista a apresentação da Instituição e a análise de formas de cooperação.

A Direção teve oportunidade de reunir com a delegação de Viana da Delta Cafés e com o Hotel Fábrica do Chocolate, analisando formas concretas de cooperação. Embora tenham tido lugar outras reuniões com empresas no quadro do acompanhamento de clientes da resposta, optou-se por considerar apenas as formas de cooperação com impacto na sustentabilidade e funcionamento global da Instituição, pelo que se considera que a meta foi parcialmente atingida.

**Meta prevista 28:** Pelo menos duas empresas apoiam a Associação (apoio material, logístico ou financeiro).

A Íris foi apoiada, ao longo do ano, pela Delta Cafés e pelo Hotel Fábrica do Chocolate, para além de algumas pequenas empresas cujo apoio permitiu dar resposta a necessidades específicas de clientes apoiados pela Instituição. Cabe acrescentar, ainda que estejamos a falar de entidades privadas sem fins lucrativos, que o ano de 2017 ficou marcado pelo apoio financeiro de três Fundações: PT, António Feijó e Caixa Agrícola, num total de 4.607,00€.

## **6.2. Conclusões**

Terminado o processo de avaliação exaustiva das metas a que nos propusemos para o ano de 2017, cabe agora fazer uma análise global dos resultados alcançados, procurando retirar algumas conclusões ou, pelo menos, aferir orientações para a ação futura.

Do conjunto das vinte e oito metas previstas, tendo em conta a totalidade dos objetivos específicos que as enquadram, contabilizam-se somente quatro metas não alcançadas. Para além disso, existe uma meta não monitorizada por razões alheias ao funcionamento da Instituição e quatro metas apenas parcialmente atingidas. Em termos percentuais, a taxa de execução do plano situa-se, aproximadamente, nos 86%, descendo para os 71% se apenas forem considerados como resultados positivos as metas plenamente concretizadas.

Atendendo à distribuição dos resultados pelos seis objetivos estratégicos definidos, não se identificam metas não alcançadas nos domínios do incremento do grau de envolvimento com a comunidade e da procura de um modelo de funcionamento mais sustentável. Por seu turno, cada uma das restantes quatro áreas de investimento estratégico regista apenas uma meta não alcançada. Merece realce o facto de ser o quarto objetivo estratégico, de reforço de parcerias, aquele em que se regista um maior número de metas suplantadas (três das quatro definidas). A meta ultrapassada de uma forma mais evidente enquadra-se, no entanto, no objetivo específico 5.2., de promoção de dinâmicas de aproximação à comunidade e ao público em geral.

No que diz respeito à melhoria contínua dos serviços, a meta não atingida é fundamentalmente processual e decorre da dificuldade de avaliação dos clientes com quem não mantemos um contacto regular, sendo aconselhável rever o modelo este ano experimentado, que talvez não seja o mais ajustado às características destes clientes, pelo menos daqueles que habitualmente não solicitam nenhum serviço à Instituição. Já no que toca ao desenvolvimento dos Planos Individuais de Intervenção, a taxa de execução dos objetivos planeados poderá ser melhorada, sendo igualmente desejável repensar os conceitos de objetivos executados e em execução, dadas as dificuldades sentidas pela própria equipa neste processo de avaliação. De igual modo, o investimento na aproximação dos clientes ao mercado de trabalho deverá merecer renovado empenho, o mesmo se aplicando a todas as ações e estratégias que contribuam para melhorar o acesso ao emprego e promover a inclusão nesta área que é absolutamente determinante no desenvolvimento da autonomia e da vida independente. A meta não alcançada no domínio da comunicação interna e externa não pode considerar-se relevante, estando em causa apenas a definição de uma estratégia cujo impacto na qualidade da comunicação não seria, pensamos, significativo.

Passando a focalizar o objetivo estratégico 3, a não concretização da meta que determina o aumento do número de associados não pode ser negligenciada, devendo acentuar-se o esforço dispendido nesta área. Contudo, convém realçar que a qualidade do envolvimento dos sócios

deverá ser, mais ainda do que a sua expressão numérica, um aspeto a valorizar.

Por último, e no que concerne ao reforço das parcerias, a meta não alcançada é, uma vez mais, processual, não configurando um resultado negativo no que à qualidade das relações de colaboração diz respeito.

Em termos globais, destacam-se alguns resultados que se afiguram especialmente positivos:

- A aposta contínua na qualificação dos colaboradores e, consequentemente, dos serviços que a Instituição presta.
- A padronização de procedimentos na área do desenho e implementação dos PI, bem como a melhoria do nível de participação de todos os intervenientes no processo.
- A obtenção de apoio financeiro para a aquisição de recursos com forte impacto no funcionamento da resposta, nomeadamente uma viatura ligeira e materiais para a intervenção direta.
- A aposta no projeto Imagine Conceptuale, com impacto expressivo no desenvolvimento pessoal dos participantes e na projeção exterior da Íris.
- O alargamento da rede de parceiros na comunidade.
- A realização do primeiro encontro de pais de crianças acompanhadas pela Instituição.
- A quantidade e variedade de ações informativas e de sensibilização que nos permitiram alcançar um grande número de pessoas, de diferentes idades e em diferentes contextos, destacando-se também o impacto destas ações nas práticas profissionais dos intervenientes.

Para terminar, o saldo bastante positivo do ano em apreço deve servir como reforço ao trabalho desenvolvido por todos os intervenientes, capaz de traduzir em resultados tangíveis o esforço empreendido para continuar a desenvolver, com recursos financeiros escassos, um projeto diferenciador e que pretende afirmar-se pela sua singularidade. Espera-se que constitua também um incentivo à reinvenção de formas de fazer, à superação dos muitos desafios que o futuro reserva e à concretização do plano estratégico de ação proposto para o triénio 2018-2020.