

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2018

Reunião de Assembleia Geral

28 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	7
4. Parcerias	8
5. Dinâmicas associativas	
5.1. Atividades informativas e de sensibilização	9
5.2. Atividades culturais e recreativas abertas à comunidade	11
5.3. Desenvolvimento ou participação em projetos	12
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	30

1 – ENQUADRAMENTO

O presente documento pretende ser, em simultâneo, um exercício de síntese e de reflexão crítica. De síntese na medida em que resume todas as dinâmicas desenvolvidas ao longo do ano de 2018, desde as associativas em geral às especificamente ligadas ao funcionamento da resposta social da Instituição. De reflexão crítica porque incorpora a avaliação exaustiva do grau de concretização de todas as metas operacionais previstas para o período em análise.

Importa ainda ressaltar que este é o primeiro de um ciclo de três anos de implementação do segundo Plano Estratégico da Organização, desta feita para o triénio 2018-2020, ainda que se trate de um plano que é muito mais de continuidade e de consolidação do que de rutura.

Assim sendo, e como vem acontecendo, a primeira parte deste relatório é dedicada a uma caracterização exaustiva de toda a atividade realizada, distribuída pelos pontos 3 a 5 do índice inicial, enquanto o ponto 6 se debruça integralmente sobre a análise aprofundada da execução do plano operacional definido para 2018.

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.

Durante o mês de julho, a Íris Inclusiva submeteu, pela segunda vez, uma candidatura à segunda fase do Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP), com o mesmo propósito de reformular o seu quadro de pessoal

e enquadrar todos os colaboradores nas categorias profissionais a que efetivamente pertencem. Tal como se registou no ano anterior, o Instituto de Segurança Social não apresentou quaisquer resultados, a nível nacional, no que concerne àquela fase de candidaturas, o que reduz a nossa expectativa de sucesso com a iniciativa. Não obstante, a revisão do acordo de cooperação vem-se tornando, de forma cada vez mais premente, fundamental para o crescimento da Instituição e para a sustentabilidade da sua atividade no que à área de prestação de serviços se refere.

2.2. Participação em Eventos Científicos e Formativos

Ao longo do ano de 2018, a Íris Inclusiva participou, através de um ou mais dos seus colaboradores, nos seguintes eventos:

14 de dezembro de 2017 a 18 de janeiro: Curso de Formação de Públicos Estratégicos para a obtenção de especialização em Igualdade de Género. APPACDM, Viana do Castelo. Organização: Instituto de Inovação e Desenvolvimento Social de Barcelos.

4 de janeiro: Seminário "Literacia Braille no Século XXI". ESECS, Instituto Politécnico de Leiria. Organização: INR, IP e Instituto Politécnico de Leiria.

15 de janeiro: Ação de formação "Novo Regulamento de Proteção de Dados Pessoais". Lar de Santa Teresa, Viana do Castelo. Organização: UDIPSS e F3M.

17 de fevereiro: Sessão "Cooperação e Parcerias" do XIX Ciclo de Sábados "Falando com quem faz", em que a Íris participou como dinamizadora. Escola Superior de Educação, Viana do Castelo. Organização: Associação Nacional de Docentes de Educação Especial.

16 de março: Tertúlia "Deficiência e Mercado de Trabalho: Desafios", em que a Íris foi uma das entidades palestrantes. Centro Cultural de Vila Praia de Âncora. Organização: CLDS 3G de Caminha.

27 de março: 2.^a Ação de Formação “Novo Regulamento de Proteção de Dados Pessoais”. Lar de Santa Teresa, Viana do Castelo. Organização: UDIPSS e F3M.

17 de abril: Ciclo de Seminários “Apoios ao Artesanato e Benefícios da Carta de Adesão”. Biblioteca Municipal, Viana do Castelo. Organização: CEARTE e Associação de Artesãos da Região Norte.

19 de abril a 24 de maio: Animação e Ocupação de Tempos Livres através da Expressão Plástica. Creche Alcofa, Viana do Castelo. Organização: GTI Portugal Formação Profissional, SA.

29 de maio: 2.^a Jornada Distrital RLIS. Cinetatro de Vila Nova de Cerveira. Organização: Redes Locais de Intervenção Social de Viana do Castelo e Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova de Cerveira.

07 de junho: X Seminário Nacional “Literacias, Tecnologia e Inclusão”. Auditório da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa. Organização: ULHT, INR, IP e Federação Portuguesa das Associações de Surdos.

13 de junho: II Jornadas de Turismo do IPVC, como entidade convidada num painel sobre acessibilidade no turismo. ESTG, Viana do Castelo. Organização IPVC.

19 de junho: Seminário “Responsabilidade Social – Solidariedade, Cidadania e Voluntariado. Auditório da Fundação Gil Eanes. Organização: Banco Alimentar de Viana do Castelo.

20 de junho: Fórum “Educação e Formação de Profissionais na Área da Deficiência Visual”. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa. Organização: Fundação Raquel e Martin Sain.

25 a 29 de junho: Ação de Formação "Direitos de Autor, Proteção de Dados e Propriedade Industrial". APPACDM, Viana do Castelo. Organização: Associação Empresarial de Portugal.

28 de junho: Reunião de Monitorização Geral Programa Erasmus+. Agência Nacional Erasmus, Lisboa. Organização: Agência Nacional Erasmus.

03 de outubro a 05 de dezembro: Curso de Iniciação ao Crochet. Biblioteca Municipal, Viana do Castelo. Organização: Gabinete Cidade Saudável, CMVC.

10 de outubro: Reunião de Trabalho "Mobility Tool+". Escola Secundária Padre António Vieira, Lisboa. Organização: Agência Nacional Erasmus.

23 de outubro: Ação de formação "Aplicação Prática do RGPD nas IPSS". Lar de Santa Teresa, Viana do Castelo. Organização: UDIPSS e F3M.

8 e 9 de novembro: Curso "Cerebral Visual Impairment in Children 0-6 Years". Sede da ANIP, Coimbra. Organização: CAIPDV – ANIP.

13 de novembro: Ação de Formação "Responsabilidade Legal dos Diretores Técnicos e Ações Inspetivas da Segurança Social". Lar de Santa Teresa, Viana do Castelo. Organização: UDIPSS e F3M.

23 de novembro: Seminário "As Facetas da Violência Doméstica – Conhecer e Combater". Auditório da ESCE, Valença. Organização: CPCJ de Valença e Projeto Recomeçar + Perto.

03 de dezembro: Seminário e Jantar de Networking "Mercado de Trabalho Inclusivo: A integração laboral da pessoa funcionalmente diversa". Organização: GAF (CLDS 3G Viana Consigo).

Para além de todas as iniciativas anteriores, a Associação promoveu, pelo segundo ano consecutivo, uma atividade formativa para todos os seus colaboradores, consubstanciada numa visita de dois dias a uma resposta

pioneira no país na área da intervenção precoce na deficiência visual: o Centro de Apoio à Intervenção Precoce na Deficiência Visual (CAIPDV), pertencente à ANIP (Associação Nacional de Intervenção Precoce). A ação, que decorreu nos dias 12 e 13 de março, envolveu os seis colaboradores da Íris e a totalidade da equipa do CAIPDV, que nos proporcionou a oportunidade de contacto com recursos específicos e materiais utilizados na intervenção precoce, de conhecimento da consulta de baixa visão do Hospital Pediátrico de Coimbra e, ainda, de acompanhamento de uma visita de avaliação em contexto escolar.

Sendo a resposta referida aquela que, em termos de modelo de intervenção e pela proximidade aos contextos e intervenientes que a caracteriza, mais afinidade terá com a nossa, este foi um momento privilegiado de partilha que despoletou uma reflexão interna relevante em torno do trabalho desenvolvido, sobretudo na área da avaliação do funcionamento visual.

3 - AMBULATÓRIO: CLIENTES E SERVIÇOS

A Instituição terminou o ano de 2018 com **quarenta clientes**, sendo vinte e dois do sexo feminino e os restantes dezoito do sexo masculino.

Considerando a sua totalidade, a média etária do grupo continua a situar-se próximo dos 37 anos, registando-se doze pessoas com idade inferior a 18 anos, oito com idades entre os 18 e os 35 anos, dez com idades entre os 35 e os 50 anos e dez com idade superior a 50 anos.

Em termos de cobertura territorial do Ambulatório, soma-se um novo concelho aos cinco dos quais já provinham os clientes, passando a resposta a servir diretamente Viana do Castelo (quinze clientes), Ponte de Lima (treze clientes), Ponte da Barca (dois clientes), Caminha (seis clientes), Valença (três clientes) e Monção (um cliente). Merece referência o facto de ser o concelho de Ponte de Lima aquele em que acompanhamos um maior número de clientes numa base regular, apesar de o número total de clientes com residência em Viana do Castelo ser superior. Por outro lado, os três concelhos com menor número de pessoas acompanhadas são aqueles em que não se regista nenhum contrato de apoio pontual.

Ao nível da caracterização da atividade multidisciplinar da equipa, e considerando os indicadores que têm vindo a ser monitorizados, destacam-se os seguintes dados:

Número global de atendimentos realizados: 1206

Número de atendimentos com clientes potenciais: 7

Número de atendimentos com clientes efetivos: 1205

Número de atendimentos por área de intervenção:

- Psicologia: 169
- Orientação e Mobilidade: 157
- Serviço Social: 218
- Tiflotecnia/Braille: 391
- Terapia Ocupacional: 144
- Animação sociocultural: 126

4 – PARCERIAS

Sendo uma das marcas distintivas do nosso projeto associativo o reconhecimento do papel fundamental dos recursos endógenos das comunidades, a procura ativa de construção de relações de proximidade aos mais diversos níveis e o apelo à sociedade civil no seu conjunto para que se envolva num movimento transformador que tem necessariamente que ser coletivo, esta é sempre uma área de investimento forte, ainda que não linear ao longo do tempo.

Naturalmente, e à medida que a Associação afirma a sua presença no território, existe uma tendência para a consolidação de relações de parceria já estabelecidas e para a diminuição do número de novas parcerias, pelo menos no que se refere ao distrito.

O ano de 2018 foi rico em termos de articulação com os Contratos Locais de Desenvolvimento Social, cuja terceira geração terminou no final do ano, e com as também recentemente extintas Redes Locais de Intervenção Social. No quadro do acompanhamento dos clientes da resposta social, a equipa desenvolveu relações de parceria estreita com diversos intervenientes locais, que vão desde a saúde à educação, passando pelo setor solidário ou mesmo o empresarial, e que não caberia aqui enumerar.

Não podemos deixar de referir, em 2018, o aprofundamento da relação com o MEF e a parceria com a própria Fundação Calouste Gulbenkian, que financiou o projeto *Imagine Conceptuale*.

Também incontornável é a enorme janela de oportunidade aberta pela aprovação do projeto CAIP, que já obrigou a estabelecer três grandes organizações europeias como nossas parceiras internacionais.

A nível nacional, refira-se a aproximação ao CAIPDV-ANIP, no quadro da iniciativa de visita pela Íris, da qual tem resultado uma troca regular de informações e experiências.

Para além de todas as parcerias já existentes e de colaborações pontuais que não conseguiríamos elencar, salienta-se a consolidação da relação colaborativa com os Agrupamentos de Escolas com os quais temos protocolos celebrados, com as Câmaras Municipais e com entidades como o Centro Dramático de Viana, a Viana Remadores do Lima ou a Associação de Reformados e Pensionistas de Viana do Castelo.

Como novos parceiros, podem nomear-se, sem no entanto excluir outros, o Município dos Arcos de Valdevez, o FeelViana Hotel, a Associação Juvenil de Deão, o Clube de Escalada de Braga e a ANDDVIS, com quem celebramos dois protocolos para a apresentação de candidaturas.

5 – DINÂMICAS ASSOCIATIVAS

5.1. Atividades Informativas e de Sensibilização

As dimensões de educação de valores e atitudes face à diferença, bem como de apoio a profissionais e outros intervenientes nos contextos de vida, sempre foram assumidas como áreas prioritárias de intervenção, fundamentais na implementação de uma modelo de intervenção integrado e de base comunitária. Nessa medida, foram desenvolvidas diversas ações de carácter (in)formativo, representando também o estreitamento de relações com atores que atuam em diferentes setores e territórios.

26 de janeiro: Ação de sensibilização na área do Braille, dinamizada na Associação Juvenil de Deão, abrangendo 20 crianças e jovens que frequentam o ATL.

14 e 15 de março: Participação numa feira solidária organizada por alunos do curso profissional de animação sócio-cultural, na Escola Secundária de Monserrate, com o propósito principal de divulgação do trabalho da Associação e de alguns recursos específicos utilizados na sua área de atuação.

16 de março: Ação de sensibilização na área do desporto adaptado, através de uma demonstração/experimentação de Goalball realizada no Pavilhão de Vila Praia de Âncora que envolveu turmas de alunos do 3.º ciclo do ensino básico. Esta ação integrou a iniciativa "Caminha Inclusiva" do CLDS 3G de Caminha.

17 de abril: Demonstração/Experimentação de Goalball na Escola EB 2,3 António Feijó em Ponte de Lima, dirigida a turmas do 8.º ano.

11 de maio: Ação de sensibilização dirigida a utentes do Centro de Dia e do Centro de Convívio da ASRAR, em Valença. Participaram cerca de 30 pessoas, sendo de destacar o envolvimento na dinamização desta ação de uma cliente da Íris.

07 de julho: Participação no Dia da Família da Borgwarner, com a presença de um stand que proporcionou a realização de diversas ações informativas e de sensibilização para centenas de colaboradores e familiares da empresa.

31 de julho: Demonstração/Experimentação de Goalball dirigida a 23 jovens que frequentam o ATL de Verão da Câmara de Viana do Castelo.

8 de agosto: Participação na ação "À conversa sobre mobilidade dos cidadãos e acessibilidade", promovida pelo CLDS Margem Sul de Viana do Castelo na Junta de Freguesia de Barroelas.

15 de outubro: Ação de sensibilização “Mitos e Jogos”, dirigida a 10 utentes de Centro de Dia da Associação de Reformados e Pensionistas de Viana do Castelo.

10 a 19 de novembro: Produção de folhas de sala em formato de dupla leitura para todos os espetáculos do II Festival de Teatro de Viana do Castelo, promovido pelo Centro Dramático de Viana e pela Câmara Municipal de Viana do Castelo.

07 de novembro a 03 de dezembro: Produção de programas em formato de dupla leitura para sessões da iniciativa do Gabinete de Atendimento à Família subordinada ao tema “Mercado de Trabalho Inclusivo: O valor da diferença”.

5.2. Atividades Culturais e Recreativas Abertas à Comunidade

As ações integradas nesta tipologia e desenvolvidas em 2018 abrangeram três dos concelhos do distrito, considerando-se que este não foi um ano pujante de realizações nesta área, que foram suplantadas, em quantidade e variedade, por ações incorporadas noutras das categorias definidas.

21 de abril: Comemoração do Dia Internacional dos Monumentos e Sítios, assinalada com uma atividade realizada no Paço da Giela, em Arcos de Valdevez, que procurou recriar diferentes aspetos das vivências quotidianas na Idade Média. A ação, em que participaram 38 pessoas, incluiu ainda um momento de visita ao monumento e a uma exposição temporária.

15 de julho: Comemoração do 9.º aniversário da Associação com uma atividade de experimentação de Mega Stand Up Paddle, seguida de um piquenique-convívio na Quinta de Brejuinha (Vila Nova de Anha). A atividade desportiva, que teve lugar na Praia do Cabedelo, foi realizada em parceria com o Hotel FeelViana. Participaram nesta atividade perto de 80 pessoas.

3 de novembro: Sessão de Yoga do Riso, em parceria com a Viana Remadores do Lima, que envolveu 22 participantes e teve lugar no Centro de Remo de Viana do Castelo.

15 de dezembro: Atividade “Revisitar o brinquedo em tempo de Natal”, no Museu do Brinquedo Português em Ponte de Lima, em que participaram 26 pessoas.

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

5.3. Desenvolvimento ou Participação em Projetos

ESCOLA INCLUSIVA

Ao longo do ano, a Íris Inclusiva continuou a ser parceira no projeto “Escola Inclusiva”, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (IPVC). Neste âmbito, colaborou num projeto Erasmus de um aluno de Design de Produto que envolveu a participação de três clientes da resposta, nomeadamente através da colaboração na pintura de lenços decorativos, bem como no desenvolvimento de um trabalho académico sobre acessibilidade na área do turismo.

Já no último trimestre do ano, duas alunas do Curso de Técnico Superior Profissional em Desenvolvimento Web e Multimédia acompanharam durante várias semanas o trabalho da equipa técnica, tendo como objetivo a produção de um vídeo promocional da Instituição.

A Íris foi ainda convidada, através do Gabinete Cidade Saudável do Município de Viana do Castelo, a dar o seu contributo na realização de um trabalho de mestrado que visa a produção de uma aplicação para dispositivos móveis que apoie a mobilidade de cidadãos com diferentes tipos de incapacidade na cidade. A colaboração prestada consistiu na participação em reuniões conjuntas com outras entidades ligadas à deficiência, na sugestão de percursos acessíveis e na auscultação de clientes acerca da usabilidade da aplicação.

GENERATION GAMES – JOGOS PARA TOD@S (2ª Edição)

Em 2017, o CLDS 3G Viana Consigo e o Município de Viana do Castelo organizaram a primeira edição deste evento em Portugal, convidando para o efeito as organizações que, no concelho, trabalham na área da deficiência, entre as quais a Íris Inclusiva.

No ano a que se refere este relatório, a Organização promoveu uma nova edição, em moldes semelhantes e com base no mesmo princípio de que todas as pessoas podem praticar desporto juntas, independentemente da sua idade, funcionalidade ou condição física.

O evento teve lugar durante todo o dia 22 de julho, no Jardim da Marina da cidade, incluindo no seu programa jogos, desportos, atividades e animação em geral.

A Íris integrou a equipa técnica organizadora e participou com duas equipas, num total de 10 elementos, que experimentaram modalidades como o voleibol adaptado, o boccia, o mini-golfe ou a canoagem. Tornou ainda a dinamizar, para o público em geral, um espaço dedicado à divulgação e experimentação de Goalball.

IMAGINE CONCEPTUALE

O ano em análise foi o de encerramento do projeto que desde 2016 tem alimentado uma relação de estreita parceria com o MEF – Movimento de Expressão Fotográfica, entidade promotora do referido projeto PARTIS, que teve como objetivo levar a produção artística e o contacto com a arte a um grupo de pessoas com maior dificuldade no acesso às imagens.

No dia 22 de setembro, com o apoio da Câmara Municipal de Viana do Castelo (que contratou um autocarro para a nossa deslocação), a Íris Inclusiva marcou presença na abertura da exposição “Ver Com Outros Olhos”, na Fundação Gulbenkian, em Lisboa.

A mostra esteve patente na Galeria Piso Inferior da Fundação até ao dia 12 de novembro, representando o culminar de três anos de intervenção no terreno, com base num conjunto de parcerias, realizadas entre o MEF e várias instituições ligadas à deficiência visual, entre as quais a Íris Inclusiva (a única com sede fora de Lisboa), tendo o trabalho sido desenvolvido com pessoas cegas congénitas, com cegueira adquirida e com baixa visão, pela promoção das suas formas de expressão, pessoal e artística, em particular

através da fotografia.

A exposição integrou as imagens realizadas por 63 participantes, sendo 94 delas visíveis e 69 em relevo e com sistema de áudio-descrição. Foi também produzido um documentário relativo ao trabalho desenvolvido com os participantes na construção das imagens.

Estiveram presentes na inauguração de "Ver com Outros Olhos" 34 pessoas, entre participantes no projeto, familiares e técnicos da Associação, para além da Vereadora da Coesão Social do Município, que nos acompanhou neste momento.

"MISSÃO EMPREGO PARA TOD@S"

A Íris foi uma das entidades convidadas a participar no desenvolvimento de uma plataforma digital que tem como principal objetivo proporcionar o encontro entre empregadores e pessoas com deficiência à procura de emprego. Após alguns contactos e reuniões preparatórias, esta plataforma foi apresentada em julho na ESTG, tendo em conta o envolvimento do IPVC neste projeto, da iniciativa da empresa Despertar.

CAIP – Criar Acesso para Igual Participação (Programa Erasmus+ da União Europeia)

O projeto CAIP resulta de uma candidatura apresentada em janeiro à Ação Chave I do Programa Erasmus+, no setor da Educação de Adultos e no âmbito do Convite Nacional à Apresentação de Candidaturas 2018. A referida candidatura foi aprovada com uma subvenção de 7750,00€, para a realização de seis mobilidades, correspondendo ao valor total orçamentado e pedido em sede de candidatura.

No que diz respeito a esta Ação Chave, apenas foram aprovadas, a nível nacional, dezoito candidaturas, sendo de destacar que a da Íris ocupa o oitavo lugar no ranking de classificação, com 82%, o que nos parece de salientar dada a total inexperiência da Associação neste Programa. De salientar é ainda o facto de o projeto aprovado ser o único no país promovido por uma Instituição Particular de Solidariedade Social.

A execução do projeto CAIP teve início no dia 15 de dezembro, prolongando-se até ao final do 1º semestre de 2020. Ao longo deste período, pretende oferecer aos colaboradores da Instituição curtos períodos

de mobilidade em organizações europeias congéneres, proporcionando o contato com novas realidades de intervenção, recursos e aprendizagens, numa lógica de *Job Shadowing*.

Espera-se que os participantes desenvolvam novas competências e conhecimentos na área da produção de materiais e suportes adaptados às necessidades dos adultos com DV, que possam ser utilizados na intervenção direta e no apoio a profissionais e serviços da comunidade, capacitando-os para a oferta de respostas e produtos mais acessíveis e inclusivos.

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

19 de janeiro: Espetáculo de dança "O Aqui", no Teatro Municipal Sá de Miranda, que assinalou o décimo aniversário da Companhia Integrada Multidisciplinar da Voarte. Assistiram a este momento 19 pessoas, sendo de destacar a oferta do recurso de audiodescrição.

17 de março: Espetáculo de teatro "Antes de Começar", pelo Centro Dramático de Viana, no Teatro Municipal Sá de Miranda. Participaram 16 pessoas que tiveram a oportunidade de usufruir de um momento de reconhecimento prévio do palco e de contacto com os atores antes do espetáculo.

13 de maio: Caminhada "Fontes, presas e represas de Costa e Valadares", promovida pelo CESDECO e pela Comissão de Festas de Outeiro, seguida de almoço comunitário.

26 de maio: IV Encontro Gastronómico Associativo de Outeiro e III Encontro de Carrinhos de Rolamentos, com presença de um stand da Íris Inclusiva durante todo o evento.

28 e 29 de maio: Ações de sensibilização na área da Orientação e Mobilidade, dirigidas a quatro turmas de 5.º ano da EB 2,3 Carteados Mena, num total de 100 alunos.

23 de junho: Participação, com três jovens, num jogo de exibição no quadro da Final da Taça de Portugal de Goalball, realizada na Escola Secundária Rodrigues de Freitas, no Porto.

28 de julho: IV Prova Nacional de Escalada Adaptada, em que a Instituição participou com 5 jovens, a convite do Clube de Escalada de Braga, e que teve lugar no Estádio 1.º de Maio, naquela cidade.

22 de setembro: VIII Arraial Gastronómico da CSIF de Perre e Outeiro, em 2018 realizado na freguesia de Outeiro, com a já habitual presença de um stand da Associação.

6 - EXECUÇÃO DO PLANO OPERACIONAL

Partindo dos eixos, objetivos estratégicos e metas que consubstanciam as dinâmicas operacionais definidas, no quadro do novo plano estratégico 2018-2020, para o ano de 2018, procede-se em seguida à análise detalhada do grau de consecução dos objetivos traçados para o período em análise.

6.1. Verificação de Indicadores e Avaliação de Metas

EIXO 1: MELHORIA CONTÍNUA E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

OE 1. Melhorar a estrutura e funcionamento da resposta social.

Meta 1: É definida uma tabela de participações extra acordo.

O Regulamento Interno da Resposta de Apoio em Regime Ambulatório foi alvo, em 2018, de uma revisão mais aprofundada, aprovada em sede de reunião de Direção do dia 9 de outubro e produzindo efeitos a partir de 1 de novembro. No seu artigo 12º, o novo Regulamento estipula a definição anual da tabela de participações até ao final do mês de janeiro de cada

ano, no sentido de preparar a implementação de pequenas atualizações com maior regularidade.

No que diz especificamente respeito a clientes acompanhados fora do acordo de cooperação com a Segurança Social, foi aprovada uma tabela de comparticipações extra acordo, que até a data não existia, considerando-se esta meta plenamente atingida.

Meta 2: A resposta social tem pelo menos 38 clientes.

Tendo em conta que a Instituição contabilizou, à data de dezembro, quarenta clientes ativos da resposta, a meta foi plenamente atingida, tendo mesmo sido superada.

Meta 3: No âmbito do PROCOOP, a Instituição candidata uma revisão do acordo para aumento do valor da comparticipação utente/mês (se a apresentada este ano não for deferida).

No decorrer do mês de julho, a Íris Inclusiva apresentou ao Instituto de Segurança Social uma candidatura à revisão do seu acordo de cooperação, associada ao pedido de aumento da comparticipação utente/mês de 218,21€ para 252,36€. Até à data, não foi possível obter qualquer resposta à candidatura apresentada, não obstante a tentativa, por parte do próprio Centro Distrital de Segurança Social, de obtenção de informação a esse respeito.

OE 2: Promover o desenvolvimento de conhecimentos e competências dos colaboradores.

Meta 4: A equipa técnica participa na sessão do projeto que terá lugar em Lisboa e que antecede o lançamento da plataforma de aprendizagem *online* para profissionais que trabalham com pessoas com deficiência visual.

No dia 20 de junho de 2018, a Fundação Raquel e Martin Sain promoveu o Fórum “Educação e Formação de Profissionais na Área da Deficiência Visual”, no quadro do projeto Erasmus+ VAPETVIP. A sessão incluiu uma apresentação da plataforma que permitirá operacionalizar a Academia Virtual para profissionais da área e que constitui o principal produto esperado do projeto. Houve oportunidade para contactar com a plataforma, muito embora esta se encontre ainda em construção e com poucos conteúdos disponíveis.

A equipa da Íris participou nesta reunião através da sua diretora técnica, que foi igualmente convidada, como as restantes Organizações representadas, a fazer uma breve apresentação da Associação.

A meta foi totalmente atingida, destacando-se a riqueza da partilha entre Organizações de diferentes setores, nomeadamente ligadas à Educação, à Saúde e à Economia Social.

Meta 5: A Instituição candidata ao programa Erasmus+ um projeto de mobilidade do seu *staff* (Ação-Chave KA1)

Conforme foi anteriormente descrito neste relatório, a Íris candidatou um projeto de mobilidade de *staff* à Ação Chave I do Programa Erasmus+, no setor da Educação de Adultos, tendo a mesma candidatura sido aprovada e encontrando-se o projeto, atualmente, em desenvolvimento.

Assim sendo, a última meta traçada no âmbito do Objetivo Estratégico 2 foi atingida.

OE 3: Promover a melhoria da qualidade de vida dos clientes.

Meta 6: Reduzir em 30% a taxa de incumprimento (relação entre os números de objetivos planeados e de objetivos não adquiridos) dos Planos Individuais.

A avaliação do grau de consecução desta meta requer uma análise mais demorada, merecendo certamente, no futuro, uma reflexão cuidada pela equipa técnica.

Comparando os resultados obtidos em 2017 (ano em que iniciámos este tipo de registo) e em 2018, e considerando que a taxa de incumprimento dos Planos Individuais é calculada tendo em conta, apenas, o número de objetivos planeados e o número de objetivos plenamente atingidos, o indicador definido subiu de 10,70% para 11,20%. Nesta perspetiva, a meta formulada está longe de ser alcançada, registando-se mesmo um ligeiro decréscimo na taxa de cumprimento dos planos.

É de referir que temos vindo a verificar a necessidade de proceder a algum ajustamento na escala considerada para a avaliação do grau de concretização dos objetivos do Plano, uma vez que uma percentagem destes acaba por recair na categoria "em aquisição", não se podendo considerar nem "adquirido" nem "não adquirido". De facto, quando está em implementação um plano de trabalho a médio ou a longo prazo, é natural que ao final do período de um ano se registem evoluções que coexistem com margens de potencial reforço futuro das melhorias observadas.

Sendo claro que não foi possível reduzir a taxa de incumprimento, podemos questionar se um valor na ordem dos 12% não é, ainda assim, muito satisfatório, tornando pouco realista uma meta de redução. Mas, neste caso, não há qualquer dúvida em afirmar que a meta 6 não foi atingida, embora com a perceção de que fará sentido rever os critérios utilizados para "medir" a qualidade do trabalho desenvolvido com os clientes.

Meta 7: A taxa média de satisfação dos clientes acompanhados regularmente é superior a 4 (numa escala de 1 a 5).

A meta definida foi atingida de forma muito expressiva, uma vez que os resultados obtidos junto de vinte clientes regulares da resposta mostram um nível de satisfação superior a 4 alcançado de forma consistente, quer nas diferentes dimensões do questionário quer a nível global. Na verdade, e em termos médios, os clientes inquiridos referem, em resposta à questão 33, que "considerando todos os aspetos" o seu índice de satisfação com os serviços prestados pela Instituição é de 4.74 (numa de 1 a 5, em que 1 equivale a nada satisfeito e 5 a totalmente satisfeito).

Atendendo aos 32 itens que compõem as sete dimensões de avaliação da qualidade da resposta percebida pelos clientes, é possível concluir o seguinte:

- As únicas dimensões que apresentam médias de resposta inferiores a 4,5 são a de **participação associativa**, com 4,22 e a de **impacto**, com 4,44.
- A dimensão da **competência técnica** lidera o índice de satisfação (4,79), à semelhança do que aconteceu no ano anterior, sendo de imediato seguida pela área do **respeito e responsabilidade** (4,78).
- O item 16: "o meu técnico de referência está atento às minhas necessidades e problemas" é o melhor classificado, com 4,9 pontos, enquanto que o único item que obtém uma média de resposta inferior a 4 (3,65) se relaciona com a perceção de capacidade de participação nas atividades promovidas, requerendo uma investigação mais atenta dos factores que estarão na origem destas dificuldades. Cabe lembrar que o diagnóstico prospetivo que serviu de base à definição de uma estratégia de intervenção até 2020 colocou em evidência, no plano das ameaças ao trabalho desenvolvido, a "reduzida mobilidade dos clientes para a participação em atividades associativas".
- Do conjunto dos vinte respondentes ao inquérito, apenas dois clientes apresentam uma média de resposta situada entre 3, 5 e 4.

Meta 8: A taxa média de satisfação relativa às questões 29 a 32 dos inquéritos é igual ou superior a 4.

O grau de satisfação médio registado na dimensão "impacto" é de 4,44, sendo claro que a meta traçada relativamente a este conjunto de questões foi atingida. Será interessante realçar que os itens "desde que sou cliente da resposta a minha vida melhorou" e "a resposta promove a minha autonomia" aparecem associados a elevadas taxas de satisfação, sendo a perceção de integração comunitária ("sinto-me integrado na minha comunidade") o item mais fracamente classificado (ainda assim acima do ponto 4 da escala). Este resultado aconselha uma reflexão acerca do trabalho que está a ser desenvolvido com todos os recursos da comunidade e reforça o conhecimento de que a equipa técnica da resposta social é

apenas um dos intervenientes/recursos do entorno de cada indivíduo considerado.

Meta 9: É feito um levantamento de interesses/necessidades para a realização de sessões formativas.

No final do ano de 2018, procedeu-se ao levantamento de interesses dos clientes para a realização de sessões formativas futuras, uma vez que esta era uma área identificada pelos colaboradores como correspondendo a uma necessidade.

Para o efeito, criou-se um inquérito para auscultação de interesses, visando orientar o planeamento de ações informativas a desenvolver no futuro.

Tendo em conta a dificuldade na resposta a questões totalmente abertas, avançou-se com uma listagem de doze grandes temas, pedindo aos clientes que ordenassem de 1 a 5, desde o mais para o menos importante/interessante, os cinco temas tidos como mais ajustados às suas expectativas e necessidades.

Em suma, a meta definida foi plenamente alcançada. As áreas que recolheram maior manifestação de interesse por parte dos clientes foram as seguintes: atividade física e desporto adaptado, saúde e nutrição, gestão do stress e segurança, seguidas pelas áreas dos primeiros socorros e , já com menor expressão, da gestão doméstica e financeira, da culinária e das artes manuais.

EIXO 2: PARTICIPAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

OE 4: Melhorar a participação dos associados.

Meta 10: Aumentar em doze o número de associados.

Ao longo do ano, foram admitidas como associadas da Íris seis pessoas, representando uma não execução da meta definida para esta área.

Com efeito, a captação de novos associados tem-se mantido como um domínio em que o investimento feito tem sido, mais do que fraco, errático.

O facto de a Instituição procurar sobretudo novos sócios com potencial para

um envolvimento menos passivo na vida associativa tem ajudado a que não exista uma estratégia clara de atuação no que concerne ao crescimento da massa associativa.

Meta 11: Aumentar em 20% o número de clientes e/ou familiares que são associados.

Para a avaliação desta meta, considerou-se o número de clientes e de familiares pertencentes ao seu agregado nos anos de 2017 e de 2018. Nesta perspetiva, existe um acréscimo de três pessoas, dois clientes e dois familiares, o que corresponde a cerca de 20%. Pode, portanto, considerar-se atingida a meta fixada.

Meta 12: O número médio de participantes nas Assembleias Gerais de Sócios aumenta.

Tendo em consideração a participação anual média nas reuniões de Assembleia Geral de 2017 e de 2018, registou-se um crescimento de participação de 12 para 13,5, representando mais de 12%. Das quatro reuniões realizadas durante este período, a Assembleia mais participada foi a de novembro de 2018. Em suma, e embora estejamos a falar de valores igualmente baixos de participação, a meta definida foi alcançada.

OE 4: Reforçar a participação dos clientes em dinâmicas associativas.

Meta 13: Mantém-se o nível de participação dos clientes nas atividades associativas registado no ano anterior.

No que se refere à participação dos clientes nas atividades associativas, regista-se um descréscimo no nível de participação, a que não será alheio o menor número e variedade de ações desenvolvidas.

Considerando apenas os clientes regulares, à partida mais predispostos para a participação, no ano de 2017 foram 17 (num total de 21) os que participaram, enquanto que em 2018 registam-se 15 participações num

total de 20 clientes. Renovando os cálculos tendo por base o número total de clientes da resposta, a taxa de participação desceu de 67 para 57.5%, podendo-se de qualquer das formas concluir que a meta não foi atingida.

Meta 14: São dinamizadas atividades associativas em três concelhos distintos.

No período em análise neste documento, a Íris dinamizou uma ou mais atividades nos concelhos de Viana do Castelo, Ponte de Lima, Arcos de Valdevez, Ponte da Barca, Caminha e Valença, considerando a dinâmica associativa global. Mesmo se tivermos em conta apenas as ações abertas à participação do público em geral, o que excetua as iniciativas de sensibilização, foram três os concelhos abrangidos, desta feita Viana do Castelo, Ponte de Lima e Arcos de Valdevez.

A meta definida foi, em resumo, totalmente atingida.

OE 6: Reforçar o envolvimento das famílias.

Meta 15: O nível médio de participação das famílias, percebido pelos colaboradores, na definição dos Planos individuais, é superior a 3 (numa escala de 1 a 5).

A presente meta não foi monitorizada, embora exista nos questionários de avaliação do grau de satisfação um item referente a este ponto. No entanto, o que é nesse âmbito avaliado é o esforço colocado pela equipa no envolvimento da família, mais do que a sua efetiva participação.

Apesar de não ser possível avaliar esta meta nos moldes desejados, é perceção genérica dos colaboradores, recolhida em reunião de equipa técnica, de que esta é uma área que não tem vindo a registar mudanças significativas, especificamente no que toca aos clientes adultos.

Relativamente às crianças/jovens, o envolvimento das famílias na definição dos Planos sempre foi, em regra, elevado, pelo que o desejável seria promover uma maior participação pelas famílias dos clientes adultos da resposta.

Meta 16: O número de clientes cujas famílias participam numa ou mais atividades associativas aumenta.

A partir da consulta das listas de participantes nas atividades associativas, é possível verificar, curiosamente, que o número de familiares que marcaram presença numa ou mais atividades é exatamente o mesmo em 2017 e em 2018: 43 pessoas.

O número total de clientes cujos familiares os acompanharam a atividades também correspondeu, em ambos os anos, a 22. Todos os clientes regulares se fizeram acompanhar de familiares a pelo menos uma atividade, quer em 2017 quer em 2018, pelo que não seria de esperar qualquer melhoria neste domínio. Por último, e sendo a taxa de participação dos clientes pontuais nas atividades o único indicador que poderia ter sofrido um aumento, observa-se efetivamente um acréscimo de 27.8% em 2017 para 35% em 2018, podendo nessa medida classificar esta meta como atingida.

EIXO 3: COMUNICAÇÃO E IMAGEM

OE 7: Consolidar uma estratégia consistente de comunicação com o exterior.

Meta 17: Um novo website é lançado.

No mês de janeiro de 2018 foi lançada uma versão renovada do website da Instituição, mais acessível e navegável, e com um design mais atrativo. Foram ainda introduzidas novas áreas de conteúdo, incluindo um separador com informação útil distribuída por temas estruturantes: saúde, segurança social, fiscalidade, habitação, educação, emprego, produtos de apoio e acessibilidade.

No que se refere à certificação de acessibilidade, fator considerado fundamental tratando-se de uma Associação como a nossa, foi garantido que o *Access Monitor*, uma ferramenta de validação criada pela Fundação

para a Ciência e Tecnologia, atribui o índice máximo de acessibilidade (10) ao sítio da Instituição na categoria AAA, que é a mais exigente.

Meta 18: São feitas pelo menos duas publicações por semana na página de Facebook da instituição.

A meta foi atingida, com o registo semanal de pelo menos duas publicações na página de facebook, sendo certo que muitas foram as semanas em que este valor foi suplantado.

Meta 19: Os colaboradores adoptam uma peça de vestuário identificativa nas atividades exteriores.

Esta meta foi concretizada, tendo-se implementado diferentes formas de identificação dos colaboradores nas atividades. Para além de um cartão personalizado, com o nome e filiação institucional do colaborador, que se tem revelado muito útil no acompanhamento de clientes a vários serviços, foram produzidas três peças de vestuário para cada elemento da equipa, ajustadas a diferentes tipos de atividades: uma t-shirt, um pólo de manga curta e um pólo de manga comprida.

OE 8: Manter uma dinâmica associativa diversificada.

Meta 20: A Íris continua a promover treinos de Goalball com periodicidade tendencialmente quinzenal.

Durante o ano de 2018, por variadas razões, das quais se destaca a indisponibilidade de um ou vários intervenientes ou do próprio equipamento em que se realizam habitualmente os treinos, não foi possível concretizar esta meta. Destaca-se apenas como positiva a realização de ações de divulgação da modalidade em diferentes contextos, registando-se um aumento das solicitações recebidas por parte de parceiros e outras entidades, o que pode ser tido como revelador do interesse que o Goalball tem vindo a despertar no público, sobretudo enquanto ferramenta de sensibilização para a diferença e a inclusão.

Meta 21: A Instituição promove, pelo menos, seis atividades abertas à participação do público em geral.

Tendo em conta apenas as atividades abertas à participação do público em geral da iniciativa da Íris, realizaram-se oito ações, incluindo os treinos de Goalball abertos à comunidade. Neste sentido, tende-se a concluir que a meta foi cumprida, embora com uma expressão aquém das expectativas iniciais.

EIXO 4: TRABALHO EM REDE E COMUNIDADE

OE 9: Promover a participação em dinâmicas da comunidade.

Meta 22: Participar em pelo menos três atividades organizadas por outros intervenientes.

Ao longo do ano, e mesmo sem entrar em linha de conta com a colaboração em projetos específicos da iniciativa de outros intervenientes, a Associação envolveu-se ativamente em oito atividades da comunidade, podendo-se afirmar que a meta foi sem qualquer dúvida suplantada.

OE 10: Consolidar e alargar redes de parceria.

Meta 23: Em 2018, estabelecer pelo menos duas novas parcerias.

Conforme ficou amplamente espelhado no ponto deste relatório relativo às parcerias, a presente meta foi manifestamente ultrapassada.

Meta 24: Manter a parceria com o projeto Escola Inclusiva do IPVC.

No ano de 2018, a parceria com o projeto Escola Inclusiva manteve-se, tendo-se até intensificado, conforme se encontra amplamente descrito num ponto anterior deste relatório. Salientam-se a reunião realizada com a Diretora da ESTG no sentido de refletir criticamente sobre o desenvolvimento da parceria com a Íris e a mudança de coordenação do projeto registados no último trimestre do ano, que nos pareceram beneficiar a relação de cooperação bilateral já estabelecida.

Meta 25: Estabelecer relações de parceria com pelo menos uma associação empresarial do distrito.

A meta foi cumprida, uma vez que a Íris Inclusiva procurou ativamente reativar uma relação de estreita colaboração com a Associação Empresarial de Viana do Castelo (AEVC). Foram analisadas diversas formas de cooperação, tendo a Íris disponibilizado igualmente os seus recursos, que poderão ser úteis às empresas associadas em áreas como a responsabilidade social e a inserção profissional de pessoas com deficiência visual.

A AEVC solicitou-nos a redação de um texto de apresentação e a listagem de necessidades da Associação (essencialmente materiais), assumindo a colaboração no envio da informação e o contato mais individualizado com empresas que considere mais permeáveis a pedidos de apoio.

OE 11: Combater o preconceito e o desconhecimento em relação à DV.

Meta 26: Promover pelo menos quatro ações informativas e de sensibilização.

A Instituição promoveu, ao longo do ano de 2018, mais de dez ações de sensibilização dirigidas a diferentes públicos, refletindo a expressiva superação da meta traçada.

Meta 27: Promover pelo menos duas ações de aproximação às empresas em que seja dada a conhecer a Instituição e transmitida informação sobre as características do nosso público.

No quadro desta meta, a Associação conseguiu agendar, no primeiro trimestre do ano, uma reunião com a Borgwarner, uma grande empresa que trabalha para o ramo automóvel e que tem sede na zona industrial de Lanheses. Na sequência deste contato, fomos convidados a participar numa iniciativa anual que o grupo de responsabilidade social da empresa dedica a todos os colaboradores, constituindo-se esta participação como uma oportunidade de divulgação do trabalho desenvolvido e de sensibilização para a inclusão do nosso público.

Para além do que precede, a Íris participou na iniciativa “Mercado de Trabalho Inclusivo: A integração laboral da pessoa funcionalmente diversa”, organizada pelo GAF (CLDS 3G Viana Consigo). A ação incluiu, para além de um seminário, um jantar com empresários locais, pensado para facilitar a aproximação das organizações que atuam na área da deficiência a esse setor. Apesar dos níveis muito reduzidos de participação de empresas no evento, foi ainda assim possível apresentar o nosso trabalho e desafiar alguns estereótipos negativos relativamente à capacidade produtiva das pessoas com deficiência visual, nomeadamente junto das quatro empresas participantes.

Para finalizar, a meta foi cumprida, ainda que considerando que esta é uma área que exige um trabalho muito mais sistemático e continuado e em que a produção de resultados é lenta e insidiosa.

EIXO 5: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA E CAPTAÇÃO DE RECURSOS

OE 12: manter as atuais receitas.

Meta 28: Manter o nível de receita associada à consignação do IRS.

A receita obtida com a Consignação do IRS de 2018, referente a rendimentos singulares de 2017, ultrapassou o nível registado o ano

anterior, tendo mesmo atingido o valor mais elevado desde que a Íris beneficia desta medida. A meta foi, portanto, suplantada.

Meta 29: Manter o protocolo de colaboração financeira com a Câmara Municipal de Viana do Castelo.

No início do ano de 2018, e no cenário de recente tomada de posse de uma nova Vereadora da área social, o montante de 500,00€ mensais que há vários anos vinha sendo atribuído à Instituição chegou a estar em risco de significativo decréscimo. Foi-nos solicitado o contrato de arrendamento da atual sede, cujo valor fica muito aquém do associado ao anterior espaço e que tinha determinado a atribuição do montante do subsídio mensal. No entanto, e após contra argumentação face à notificação de que iríamos passar a receber apenas 300,00€ mensais, foi possível não só reverter a situação, mas conseguir um pequeno aumento, passando o protocolo a fixar um apoio de 550,00€ para a comparticipação da renda e outras despesas correntes de funcionamento, o que representa uma superação da meta definida.

OE 13: Alargar e diversificar mecanismos de captação de recursos

Meta 30: Envolver dois novos elementos na captação de recursos financeiros.

Em 2018, uma associada colaborou ativa e regularmente na elaboração de materiais destinados a venda a valores simbólicos, alguns dos quais foram utilizados, por exemplo, na Feira Solidária organizada pela Escola Secundária de Monserrate em que a Íris foi convidada a participar. Nesta medida, considera-se que esta meta foi apenas parcialmente atingida.

Meta 31: Promover uma ação de angariação de fundos fora do concelho de Viana do Castelo.

A última meta traçada para o período em referência não foi cumprida, não obstante alguns esforços, reconhecidos como pouco organizados, nesse sentido.

6.2. Conclusões

Do conjunto das trinta e uma metas definidas, no quadro dos treze objetivos estratégicos para o triénio 2018-2020, vinte e três destas foram totalmente atingidas ou mesmo suplantadas, seis não foram alcançadas, uma meta foi parcialmente concretizada e uma outra não foi monitorizada. Em termos globais, o resultado alcançado parece-nos bastante satisfatório, com uma taxa de execução do plano, se contabilizarmos apenas as metas totalmente atingidas ou suplantadas, a situar-se nos 74%, um pouco acima da registada em 2017.

Uma análise mais atenta dos resultados de execução, por eixos e objetivos estratégicos, coloca em evidência algum equilíbrio na distribuição das metas não atingidas, realçando-se a sua maior concentração no eixo 2, de **participação das partes interessadas**, e a inexistência de metas não alcançadas no eixo 4, relativo ao **trabalho em rede e comunidade**, com registo de três metas que foram mesmo claramente ultrapassadas.

Relativamente ao eixo da **melhoria contínua e qualidade dos serviços**, só uma das metas, enquadrada no objetivo estratégico de promoção da melhoria da qualidade de vida dos clientes, não foi atingida, o que é digno de realce.

Na área da **participação das partes interessadas**, nenhum dos objetivos estratégicos definidos foi plenamente realizado, quer se trate dos clientes, das famílias ou dos associados, o que vem reforçar a necessidade de repensar algumas estratégias no que toca à mobilização dos nossos intervenientes.

Já no eixo 3, da **comunicação e imagem**, a única meta que não foi cumprida diz respeito à regularidade dos treinos de Goalball, sendo de considerar como muito positiva a concretização de todas as metas para a promoção de uma estratégia de comunicação com o exterior consistente.

Passando a focar o eixo da **sustentabilidade financeira e captação de recursos**, que em anos anteriores tem sido uma área de menor realização, congratulamo-nos com a superação das metas associadas à manutenção das receitas, ainda que a intenção de alargamento de mecanismos de captação dos recursos tenha permanecido frustrada.

Num esforço retrospectivo de análise, as metas relacionadas com o trabalho em rede e o envolvimento com a comunidade vêm sendo as melhor sucedidas no que ao grau de concretização diz respeito, o que é perfeitamente consonante com o investimento continuado que a Associação tem colocado, desde a primeira hora, nesta área, mesmo se considerarmos os anos que precederam a constituição da resposta social.

Em jeito de síntese, esta reflexão não poderia deixar de incluir algumas considerações finais centradas no que de mais e menos positivo se realizou ao longo do ano de 2018.

Assim, e começando pelos aspetos mais positivos, destacam-se:

- A manutenção da aposta na formação contínua dos colaboradores e na manutenção de elevados níveis de motivação, não obstante as dificuldades inerentes ao exercício das suas funções no quadro de uma resposta com características únicas e numa área de intervenção em que a oferta de qualificação é praticamente inexistente.
- A consolidação da cobertura da resposta social, quer em termos territoriais quer em termos do número de clientes beneficiados.
- A manutenção de elevados níveis de satisfação por parte dos clientes regulares da resposta, refletindo a prestação empenhada e eficaz de um conjunto de serviços que têm, efetivamente, impacto na sua qualidade de vida.
- A manutenção de uma capacidade de realização muito significativa, sobretudo tendo em conta a insuficiência de recursos humanos e financeiros disponíveis, nas áreas da participação nas dinâmicas comunitárias, do funcionamento de redes de parceria e do combate ao desconhecimento e ao preconceito em relação à deficiência visual.
- A projeção nacional granjeada com a participação na exposição "Ver com Outros Olhos", patente na Fundação Calouste Gulbenkian.

- A aposta na internacionalização da Associação, conseguida com a aprovação do projeto CAIP (financiado pelo Programa Erasmus+ da União Europeia) e que representa um primeiro passo na implementação de um Plano de Desenvolvimento Europeu.

Terminando com as áreas de menor concretização, que se pretendem orientadoras do investimento e reveladoras de novos desafios, deixam-se algumas pistas para a ação futura:

- Ensaiai novas estratégias para melhorar a taxa de cumprimento dos Planos Individuais, assumindo a promoção da melhoria da qualidade de vida dos clientes e das suas famílias como uma dimensão que será sempre prioritária.
- Encetar uma reflexão aprofundada sobre aquilo que efetivamente se pretende dos associados, ajustar expectativas em relação à sua participação na vida associativa e definir uma estratégia mais consistente para as suportar.
- Manter elevados níveis de participação dos clientes e das famílias nas atividades associativas, procurando melhorar a compreensão das causas que possam limitar essa participação e intervir em conformidade.
- Insistir no esforço de diversificação de mecanismos de captação de recursos para a Associação que possam ter um peso mais importante na sua sustentabilidade financeira global.