

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2019

Reunião de Assembleia Geral
de 24 de Março de 2020

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	10
5.3. Desenvolvimento ou participação em projetos	12
5.4. Ações de angariação de fundos e/ou eventos da comunidade	14
6. Execução do plano operacional	
6.1. Verificação de indicadores e avaliação de metas	16
6.2. Conclusões	29

1 – ENQUADRAMENTO

O presente documento pretende refletir a atividade desenvolvida pela Associação ao longo do ano de 2019, nas suas múltiplas vertentes. O desenvolvimento da resposta social que suporta a afetação, em grande medida, do quadro de pessoal, ocupa a parte mais significativa deste esforço de sistematização. Não obstante, as dinâmicas associativas, cuja importância continua a ser amplamente reconhecida, merecem também atenção, mesmo porque se intersejam, de forma regular e natural, com as atividades realizadas no quadro da resposta social.

Os cinco primeiros pontos deste Relatório têm um carácter eminentemente descritivo, identificando eventos, números e intervenientes. A última parte do mesmo assume uma tónica mais reflexiva e parte da verificação do grau de concretização de cada uma das metas operacionais traçadas para o período em análise.

Em conjunto com o Relatório de Atividades do exercício anterior, o de 2018, este documento contribui, ainda, para perspetivar a implementação da estratégia definida para o triénio 2018/2020, processo em curso que pode e deve ser aprofundado e corrigido face a trajetórias de menor sucesso.

2 - RECURSOS HUMANOS

2.1. Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal é composto, como acontece desde a constituição, em 2014, da resposta social de apoio em regime ambulatorio, 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.

Em julho de 2019 a Íris submeteu, pelo terceiro ano consecutivo, uma candidatura à segunda fase do Programa de Celebração ou Alargamento de

Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP), sendo de realçar que não chegou a obter qualquer resposta relativamente à candidatura apresentada em 2018.

A revisão do acordo de cooperação mantém-se essencial à manutenção dos padrões de qualidade na prestação de serviços, à estabilidade de uma equipa motivada e eficaz e à sustentabilidade financeira da Instituição.

2.2. Participação em Eventos Científicos e Formativos

Ao longo do ano de 2019, a Íris Inclusiva participou, através de um ou mais dos seus colaboradores, nos seguintes eventos:

11 de janeiro: Ciclo de Formação “Forma-me à sexta na casa”: A Mediação na Prevenção de Conflitos Familiares. Casa dos Rapazes, Viana do Castelo. Organização: Casa dos Rapazes e Oficinas de São José.

16 de março a 14 de dezembro: Curso “Mediação Familiar”. Despertar, Viana do Castelo. Organização: ILFOR – Actual Gest.

21 de março a 5 de maio: Curso “Tecnologia dos Materiais”. Organização: Associação Empresarial de Viana do Castelo.

3 de maio: Colóquio “Meu Corpo, Meu Templo: Habitar, Acolher e Viver a Idade Sénior”. Auditório da Fundação Caixa Agrícola, Viana do Castelo. Organização: Fundação Caixa Agrícola e Openspace.

3 de maio: Seminário de Formação “O Regime do Maior Acompanhado”. Biblioteca Municipal de Viana do Castelo. Organização: Comissão de Proteção ao Idoso.

10 de maio: Ação Certificada de Curta Duração “Transição para a Vida Pós-Escolar”. Escola Secundária de Monserrate, Viana do Castelo. Organização: CRTIC. A Íris Inclusiva participou no evento na qualidade de oradora convidada.

16 de maio: Roda de Pensamento e Ação "Alto Minho a Ler". Casa das Artes de Arcos de Valdevez. Organização: CIM Alto Minho.

23 a 25 de maio: Congresso Internacional "As Artes na Educação Especial – Teorias, Metodologias e Práticas Sociais, Culturais e Educativas para a Inclusão". Vila Nova de Famalicão. Organização: Intervenção – Associação para a Promoção e Divulgação Cultural.

24 de maio: V Seminário da APCVC "Ciclo de Vida". Organização: APCVC.

31 de maio: Debate "Saúde Mental – Uma Resposta por Dar". Auditório Rio Lima, Ponte de Lima. Organização: Methamorphys e Município de Ponte de Lima.

12 de junho: Mesa Redonda "Preciso de uma Casa para Viver com Dignidade". ESE, Viana do Castelo. Organização: Rede Europeia Anti-Pobreza.

19 de junho: Ação Certificada de Curta Duração "Introdução à Literacia Braille", desenvolvida pela Íris Inclusiva. Organização: Agrupamento de Escolas de Ponte de Barca.

27 de junho: Oficina de Prática e Conhecimento "As Obrigações do Empregador e os Contratos Coletivos de Trabalho nas IPSS". Auditório do Museu de Artes Decorativas, Viana do Castelo. Organização: EAPN e ACT.

17 de julho: Sessão Formativa "Ações Inspetivas do ISS, I.P.". Escola Superior de Saúde de Viana do Castelo. Organização: UDIPSS.

7 e 8 de novembro: Intervenção Sistémica com Famílias Multidesafiadas – Desafios e Estratégias na Intervenção Social. Delegação da EAPN de Viana do Castelo. Organização: Rede Europeia Anti-Pobreza.

13 de novembro: IV Encontro Sinergias ED. Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Organização: Fundação Gonçalo Silva e Centro de Estudos Africamos da Universidade do Porto.

18 de novembro a (...): Musicografia Braille e Educação Musical Inclusiva na CPLP. Organização: Universidade Federal do Rio de Janeiro.

21 de novembro: Recursos Humanos e o Impacto da Nova Legislação Laboral. Lar de Santa Teresa, Viana do Castelo. Organização: UDIPSS.

3 - AMBULATÓRIO: CLIENTES E SERVIÇOS

A Instituição terminou o ano de 2019 com quarenta clientes, mantendo o valor alcançado no ano anterior. Destes, vinte e dois são do sexo feminino e os restantes dezoito do sexo masculino. Considerando a sua totalidade, a média etária do grupo também continua a situar-se próximo dos 37 anos, registando-se doze pessoas com idade inferior a 18 anos, oito com idades entre os 19 e os 34 anos, catorze com idades entre os 35 e os 50 anos e seis com idade superior a 50 anos.

A resposta social beneficiava, à data de 31 de dezembro, residentes nos concelhos de Viana do Castelo (dezasseis clientes), Ponte de Lima (treze clientes), Caminha (cinco clientes), Ponte da Barca (três clientes), Valença (dois clientes) e Monção (um cliente).

Passando a uma breve 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: 1261

Número de atendimentos com clientes potenciais: 16

Número de atendimentos com clientes efetivos: 1245

Número de atendimentos por área de intervenção:

- Psicologia: 201
- Orientação e Mobilidade: 110
- Serviço Social: 256
- Tiflotecnia/Braille: 410

- Terapia Ocupacional: 143
- Animação sociocultural: 141

4 – PARCERIAS

Volvidos dez anos desde a constituição da Associação e seis anos de funcionamento da resposta, em que se manteve o investimento na criação de relações de verdadeira proximidade com a comunidade e os seus mais variados atores, a rede de parcerias que atualmente enquadra a atuação da Íris é consideravelmente alargada (em número) e muito diversificada, quer em termos territoriais, quer em termos de setores de atividade representados.

O ano em que se assinalou o nosso 10º aniversário constituiu momento privilegiado para olhar, em retrospectiva, a evolução desta rede, que para além da sua dimensão local, com forte impacto na qualidade e eficácia da resposta social desenvolvida, assume já uma dimensão nacional que consideramos com significado e tem dado os primeiros passos no sentido da internacionalização.

No que diz especificamente respeito ao ano de 2019, os parceiros envolvidos na execução do plano de atividades abarcam o setor público, privado sem fins lucrativos e privado com fins lucrativos, tendo-se mobilizado novas contribuições e aprofundado outras tantas. Destaca-se a estreita colaboração com as Escolas, públicas e privadas, que tem beneficiado também do novo enquadramento legal referente à Escola Inclusiva.

A nível nacional, merece referência a adesão à Comunidade Sinergias da qual mais à frente se falará. No panorama europeu, o desenvolvimento do projeto CAIP tem, claramente, aberto uma importante janela de oportunidade para o exterior.

5 – DINÂMICAS ASSOCIATIVAS

5.1. Atividades Informativas e de Sensibilização

No quadro da missão da Íris, em que a educação de atitudes e de valores favoráveis ao acolhimento da diversidade e o apoio a profissionais e intervenientes comunitários são áreas chave na produção de impactos globais e consistentes, foram várias as ações desenvolvidas ao longo do ano.

Uma análise sumária das iniciativas levadas a cabo coloca em relevo a preponderância do público escolar e das respostas educativas, o que é, aliás, consonante com o compromisso de aprofundamento da relação colaborativa com as escolas.

30 de janeiro: Demonstração/Experimentação de Goalball dirigida a 24 alunos do 4º ano da EB 1 da Avenida (Agrupamento de Monserrate).

07 de fevereiro: Ação de sensibilização para um grupo de formandos do Curso de Técnico de Ação Educativa do Centro de Formação Profissional de Santa Marta, a pedido de uma formadora, com o intuito de dar a conhecer o trabalho da Associação e alguns recursos e materiais que podem ser utilizados na intervenção com pessoas cegas e com baixa visão, particularmente em contexto escolar.

25 de fevereiro: Ação formativa sobre técnicas de guia, dirigida a uma turma de alunos do 12º ano do Curso de Comunicação e Serviço Digital da ETAP.

25 de fevereiro: Ação formativa sobre técnicas de guia, dirigida aos formandos do Curso de Atividades da Vida Hoteleira, promovido pela APPACDM de Ponte da Barca.

9 de março: II Encontro de Pais, dinamizado na sede da Associação, em que se pretendeu criar um espaço de partilha de informação e experiências,

bem como aproximar as famílias das crianças e jovens em acompanhamento da vida associativa.

12 de março: Ação de sensibilização dirigida a três turmas do 1º ano da Escola Básica Diogo Bernardes, do Agrupamento de Escolas de Ponte da Barca.

19 de março: Ação de partilha de saberes dinamizada por uma cliente da resposta, com o apoio da equipa técnica, no Centro Comunitário de Refoios, Ponte de Lima.

08 e 09 de abril: Sessão formativa “Deficiência Visual e Recursos para a Inclusão”, dirigidas a alunos do 2º ano da Licenciatura em Educação Básica da Escola Superior de Educação de Viana do Castelo. Estas sessões foram integradas na unidade curricular “Aspetos Psicopedagógicos da Inclusão”, no quadro do projeto Sinergias ED, ao qual se voltará mais adiante.

09 de maio: Ação de partilha de saberes na Associação de Reformados e Pensionistas de Valença, dinamizada com a participação de um cliente, que explorou com os utentes as tecnologias de apoio utilizadas na sua vida diária.

21 de maio: Ação de demonstração/experimentação de Goalball, dirigida a uma turma de 12 alunos da ETAP de Viana do Castelo.

24 de maio: Ação de sensibilização promovida no Centro Educativo de Vitorino de Piães, junto de 25 crianças do Jardim de Infância.

3 de junho: Ação formativa e de sensibilização dirigida a quatro turmas, do 1º ao 4º ano, da Escola Básica do Centro Educativo de Vitorino de Piães.

18 de junho: Ação de partilha de saberes, dinamizada em conjunto com um cliente da resposta, com dez idosos do Centro Social e Cultural de São Pedro da Torre.

10 de julho: Ação lúdica e formativa integrada no plano de atividades do ATL de Verão da Junta de Freguesia de Outeiro, abrangendo 44 crianças.

15 de outubro: Ação formativa na área da mobilidade, dinamizada no âmbito da comemoração do Dia Mundial da Bengala Branca, na Escola Secundária de Ponte de Lima. A iniciativa envolveu quatro turmas de alunos do Ensino Profissional.

22 de outubro: Ação de partilha de saberes desenvolvida em conjunto com uma cliente da resposta no Centro Social e Paroquial da Correlhã e dirigida a um grupo de 10 idosos.

12 de novembro: Ação formativa e de sensibilização dirigida a 19 alunos do 12º ano de um Curso Profissional de Técnico Auxiliar de Saúde da Escola Secundária de Ponte de Lima.

19 de novembro: Ação lúdica e formativa promovida na Associação TERRA, em Alvarães, com cerca de 20 crianças em idade pré-escolar.

3 de dezembro: Ação (in)formativa subordinada ao tema da literacia Braille, dirigida a alunos e professores de uma turma do 1º ano do Centro Educativo de Vitorino de Piães que integra uma criança acompanhada pela Instituição.

5.2. Atividades Culturais e Recreativas Abertas à Comunidade

As ações desenvolvidas nesta tipologia abrangeram as áreas desportiva, recreativa e cultural, distribuindo-se por três concelhos do distrito. Salienta-se a parceria estabelecida com o Comando Local da Polícia Marítima de Caminha, que possibilitou a celebração da data de aniversário da Associação fora do concelho de Viana. Lembra-se ainda que também caberiam nesta tipologia algumas ações que se optou por incluir mais à frente, no ponto 5.4.

26 de janeiro: Experimentação lúdica de “Bubble Soccer”, em parceria com a empresa Desafiar Viana e realizada no campo de jogos da Associação de Moradores da Cova, na Meadela, tendo participado 20 pessoas.

02 de fevereiro: Treino aberto de Goalball, com a participação do grupo de cavaquinhos da Escola de Música de Outeiro. A iniciativa teve lugar no Pavilhão da Meadela e mobilizou 30 participantes.

23 de fevereiro: Ação formativa “Incêndios Domésticos: Como Atuar e Prevenir”, em parceria com a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Viana do Castelo e em que participaram 15 pessoas.

13 de abril: Experimentação de Karate Kyokushin, em parceria com a Associação de Karate Kyokushin de Viana do Castelo. A ação decorreu no Dojo de Vila Mou e mobilizou quase 50 participantes, incluindo o grupo de praticantes de Karate.

25 de maio: Treino aberto de Goalball no Pavilhão Municipal de Caminha, no quadro da estratégia de divulgação da modalidade e de descentralização das ações promovidas nesta área do desporto adaptado.

20 de julho: Comemoração do 10º aniversário da Íris Inclusiva, na Foz do Rio Minho, em parceria com o Comando Local da Polícia Marítima de Caminha e com o apoio do Município de Caminha. Os cerca de 50 participantes tiveram oportunidade de experimentar diversos recursos utilizados pela Polícia Marítima e de conhecer a atuação do Instituto de Socorros a Náufragos. A atividade prosseguiu com um piquenique-convívio na Mata do Camarido.

19 de outubro: Experimentação de ShowDown, em parceria com a ANDDVIS, dando a conhecer mais uma modalidade de desporto adaptado para pessoas com deficiência visual, no quadro de um projeto desenvolvido por esta Associação e financiado pelo INR, I.P. A iniciativa envolveu 22 pessoas.

30 de novembro: Workshop de decoração de velas, orientado pela criadora da marca Maria Kabaça, seguido de almoço-convívio de Natal. A iniciativa, que reuniu perto de 30 pessoas, teve o apoio da ACISJF, que disponibilizou a sua sede.

5.3. Desenvolvimento ou Participação em Projetos

ESCOLA INCLUSIVA

Ao longo do ano, a Íris Inclusiva manteve-se ativamente envolvida neste projeto, promovido pelo Instituto Politécnico de Viana do Castelo. Para além de termos participado em todas as reuniões/encontros de parceiros promovidos, apresentamos uma proposta de colaboração, embora esta não tenha sido até à data correspondida.

No que se refere ao desenvolvimento de projetos, duas alunas do Curso de Técnico Superior Profissional em Desenvolvimento Web e Multimédia concluíram o trabalho de produção de um vídeo promocional da Íris, correspondendo ao pedido feito pela Associação no ano anterior.

O IPVC tem intenção de alargar este projeto a todas as suas Escolas, o que certamente, a concretizar-se, abrirá novas oportunidades de colaboração.

Comunidade Sinergias ED (Educação para o Desenvolvimento)

O projeto Sinergias ED é promovido pela Fundação Gonçalo da Silva e pelo Centro de Estudos Africanos da Universidade do Porto e tem como objetivo geral reforçar a qualidade de intervenção na área da educação para a cidadania global em Portugal, apostando na consolidação do diálogo entre investigação e ação. Neste quadro, a Comunidade envolve atores das Instituições de Ensino Superior (IES) e das Organizações da Sociedade Civil (OSC), com o propósito de refletir, construir e divulgar conhecimento no âmbito da Educação para o Desenvolvimento.

A Íris Inclusiva integra, desde novembro de 2019, a referida Comunidade, na sequência do trabalho colaborativo desenvolvido com a ESE-IPVC, que já estava envolvida no projeto. Pretende-se dar continuidade à intervenção da Íris Inclusiva junto de alunos da Licenciatura em Educação Básica, bem como explorar novas formas de articulação e de enriquecimento mútuo.

Acolhimento de *Traineeship* Erasmus+

Entre os dias 1 de outubro e 2 de dezembro, a Íris Inclusiva acolheu uma estagiária da Faculdade de Ciências da Educação e Reabilitação da Universidade de Zagreb, na Croácia, no quadro do Programa Erasmus+. No seu segundo ano de mestrado, realizado na área específica da deficiência visual, a estagiária teve oportunidade de acompanhar, numa lógica participativa, todo o trabalho desenvolvido pela Íris Inclusiva, quer no quadro do funcionamento da resposta social, quer no que se refere às dinâmicas associativas de uma forma geral.

Tendo em conta os elevados níveis de motivação e desempenho revelados, a classificação obtida pela estagiária situou-se no nível "excelente".

De um modo resumido, esta experiência de acolhimento teve um impacto muito positivo na Associação, nos seus colaboradores e nas próprias dinâmicas de funcionamento da resposta social, tendo proporcionado o contacto com outras aprendizagens, recursos e práticas, a experimentação de novas metodologias de trabalho e o desenvolvimento, pela equipa, de competências linguísticas num registo intensivo (uma vez que o inglês foi a língua de trabalho diariamente adotada). Para os clientes da resposta, esta foi igualmente uma oportunidade apreciada de contacto com outra cultura e forma de estar, sendo de registar a extrema facilidade com que este novo elemento se integrou nas dinâmicas em desenvolvimento, acrescentando-lhe mais valia.

Um outro ganho a considerar relaciona-se com a projeção para o exterior e a credibilidade, sendo este impacto perfeitamente coerente com o Plano de Desenvolvimento Europeu em curso na Associação.

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

O projeto CAIP, aprovado em 2018 pela Agência Nacional Erasmus+, enquadra-se na Ação-Chave 1 do Programa: Mobilidade para Fins de Aprendizagem, na área da Educação de Adultos, e está em desenvolvimento até ao final do 1.º semestre de 2020. Tem como objetivos:

- Proporcionar aos colaboradores curtos períodos de mobilidade em organizações europeias com larga experiência de intervenção na área da

deficiência visual, numa perspetiva exploratória de contato com outras realidades, profissionais e recursos, e de observação do trabalho realizado.

- Promover o desenvolvimento de competências e conhecimentos na área da produção de materiais e suportes adaptados às necessidades das pessoas com DV.
- Apoiar profissionais e serviços da comunidade na oferta de respostas mais acessíveis e inclusivas.
- Reforçar a visibilidade, credibilidade e dimensão europeia da Associação.
- Contribuir para a criação de uma rede de cooperação internacional.

Durante o ano de 2019 realizaram-se quatro mobilidades, em dois momentos distintos: abril e novembro.

As primeiras duas mobilidades decorreram entre os dias 2 e 4 de abril, no *Institut Montéclair*, em Angers (França), um dos serviços da entidade parceira *Mutualité Française Anjou-Mayenne*. As mobilidades realizadas entre 26 e 28 de novembro tiveram lugar no Luxemburgo, no *Centre pour le Développement des Competences Relatives à la Vue*. Remetemos para o material produzido no quadro da monitorização do projeto, nomeadamente os relatórios de mobilidade (disponíveis no blog do projeto), a recolha de informação mais detalhada.

A Agência Nacional avaliou positivamente o Relatório Intercalar de execução do projeto, considerando que o mesmo “está a ser devidamente implementado” e que “as mobilidades realizadas estão em conformidade com os objetivos definidos na candidatura”. A avaliação remetida refere ainda que “as ações de disseminação internas e externas já realizadas são adequadas à fase atual de implementação do projeto e destacam-se pela sua abrangência e qualidade” e que “já são reportados resultados concretos excelentes e algumas atividades de avaliação do impacto do projeto”.

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

02 de março: Participação na iniciativa “Ver com as mãos”, do Centro Dramático de Viana, integrada no espetáculo de teatro “Os ovos misteriosos”, no Teatro Municipal Sá de Miranda.

Janeiro a abril: Produção de palmas de flores em miniatura, destinadas a distribuição/oferta à comunidade de Outeiro no decorrer das festividades da Páscoa.

05 de maio: Caminhada “À Descoberta da Encosta de Mezeiro”, promovida pelo CESDECO e pela Comissão de Festas de Outeiro, seguida de almoço comunitário.

15 de maio: I Mostra Social de Valença, em que a Íris marcou presença com um stand de divulgação do trabalho da Instituição e de mostra de recursos utilizados na intervenção na deficiência visual.

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

28 de julho: V Prova Nacional de Escalada Adaptada, em que a Instituição participou, pelo segundo ano consecutivo, com quatro jovens, a convite do Clube de Escalada de Braga.

4 de junho: Evento “Viana a brincar”, desenvolvido pelo Município de Viana no quadro do projeto europeu URBACT e que decorreu no Centro Cultural de Viana do Castelo.

16 de junho: Caminhada a favor da Íris Inclusiva “Juntos no Caminho” – 15 anos a caminhar, 10 anos a incluir”, em parceria com a Associação dos Amigos do Caminho de Santiago de Viana do Castelo. O percurso, com ponto de partida e de chegada na Pousada da Juventude de Viana do Castelo, seguiu o traçado do Caminho da Costa e mobilizou cerca de 100 pessoas. A atividade contou também com o apoio do Município, que ofereceu aos participantes um lanche na Quinta da Boa Viagem.

5 de outubro: 9.º Arraial Gastronómico Associativo da CSIF de Perre e Outeiro, realizado em Perre, com a participação da Íris Inclusiva enquanto Associação convidada.

19 de outubro: Mercado de Venda Livre, no Mercado Municipal de Viana do Castelo, em que a Associação participou pela primeira vez.

10 a 17 de novembro: Participação, como entidade parceira, no III Festival de Teatro de Viana do Castelo, sendo responsável pela produção, em formato de dupla leitura, do programa integral do evento.

Dezembro: Beneficiária do projeto solidário de recolha de bens alimentares promovido por alunos e professores da Escola Secundária de Santa Maria Maior. Neste quadro, a Íris entregou cabazes de Natal a duas das suas famílias mais carenciadas.

6 - EXECUÇÃO DO PLANO OPERACIONAL

A partir das dinâmicas operacionais definidas, no quadro do plano estratégico 2018-2020, para o ano de 2019, segue-se uma análise detalhada do nível de concretização das metas estabelecidas.

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: Em dezembro de 2019, a resposta social mantém a cobertura protocolada.

Considerando o último dia do ano em análise neste relatório, o Ambulatório tinha em acompanhamento 40 clientes, ultrapassando o valor protocolado

no Acordo de Cooperação com a Segurança Social. Sendo assim, considera-se esta meta plenamente atingida e até suplantada.

Meta 2: Ao longo do ano, é implementado um novo modelo de monitorização periódica com os clientes pontuais da resposta.

No quadro do processo de melhoria contínua dos serviços prestados, têm vindo a ser implementadas mudanças em alguns dos procedimentos e na própria organização dos processos individuais dos clientes. No decorrer do ano de 2019, foi definido que a redação dos contratos de apoio pontual passaria a prever uma periodicidade mínima de contacto, no sentido de monitorizar a situação e criar condições para a identificação de eventuais novas necessidades. Este modelo foi adotado com sucesso, estando já previsto, futuramente, alargar o procedimento aos contratos celebrados anteriormente à data de implementação da medida.

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 agosto, e apesar da ausência de resposta em relação à candidatura efetuada no ano de 2018, a Íris Inclusiva apresentou ao Instituto de Segurança Social uma nova candidatura à revisão do seu acordo de cooperação. Pretende-se essencialmente obter financiamento que suporte o ajustamento do quadro de pessoal há tanto desejado, o que se traduziria num aumento do custo utente/mês na ordem dos 33,88€. Apesar da ausência de notificação face aos resultados do concurso, a meta foi totalmente alcançada.

Meta 4: A equipa define, até ao final de junho, um procedimento padrão para a avaliação do funcionamento visual de crianças.

A melhoria da qualidade do procedimento inicial de avaliação dos potenciais clientes da resposta tem sido uma necessidade recorrentemente identificada

pela equipa técnica, estando na origem de um longo e exaustivo trabalho de investigação e de recolha de informação junto de outros intervenientes que teve início em 2018. No final de 2019, este trabalho encontrava-se praticamente concluído, sendo de registar o elevado número de reuniões realizadas entre os colaboradores, a distribuição de tarefas feita por grupos, o contacto com outros profissionais e Organizações, a aquisição de alguns materiais de suporte à avaliação e até o conhecimento que resultou das mobilidades internacionais realizadas no quadro do Projeto CAIP. Ainda assim, não se pode considerar concluído o trabalho técnico que tem vindo a ser realizado, pelo que esta meta se considera apenas parcialmente atingida.

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

Meta 5: No quadro do desenvolvimento do projeto CAIP, financiado pelo Programa Erasmus+, realizam-se quatro mobilidades internacionais em duas entidades de acolhimento europeias.

Conforme foi detalhado no ponto 5.3. deste documento, realizaram-se quatro mobilidades: duas na França e duas no Luxemburgo, representando a plena concretização desta meta nos moldes previstos em sede de candidatura.

Meta 6: A Instituição promove uma ação formativa para os seus colaboradores na área oftalmológica.

Apesar dos esforços desenvolvidos neste âmbito, nomeadamente através do estabelecimento de contactos de âmbito nacional (por exemplo com profissionais que participaram num encontro em Lisboa organizado pela FRMS e no quadro da consulta de Baixa Visão do Centro Hospitalar de São João) e local (como o envio de um pedido de colaboração dirigido ao serviço de oftalmologia da ULSAM), não foi possível atingir esta meta.

Este resultado vem reforçar a percepção de dificuldade de aproximação ao setor da saúde de uma forma geral, em particular no que toca à área da oftalmologia, o que aconselha uma renovada reflexão sobre o tema e a exploração de outras possibilidades que possam revelar-se mais frutíferas.

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

Meta 7: A taxa de incumprimento dos Planos Individuais avaliados em setembro sofre uma redução de 30%.

A taxa de incumprimento dos Planos Individuais é calculada tendo em conta a relação entre o número de objetivos planeados e o número de objetivos não atingidos, uma vez que já anteriormente se verificou que a formulação de objetivos de trabalho de longo alcance torna pouco eficaz a consideração de uma taxa de cumprimento que unicamente tenha em linha de conta os resultados plenamente adquiridos. Com efeito, temos vindo a observar, desde o início da implementação do atual sistema de monitorização da implementação do PI's, que os objetivos em aquisição assumem um peso importante no cômputo global.

Posto isto, e comparando os resultados obtidos em 2018 e em 2019, a taxa de incumprimento mantém-se praticamente estagnada, com uma diferença na ordem das centésimas (11,85 em 2018 e 11,80 em 2019). A análise destes resultados revela, uma vez mais, a desadequação da formulação da meta, que tenderá sempre a ser pouco discriminativa (uma vez que uma taxa de incumprimento de 11,85% já é, à partida, bastante baixa).

Mesmo assim, a meta definida tem que ser considerada não alcançada, continuando por definir uma metodologia mais ajustada para avaliar a qualidade do trabalho desenvolvido com os clientes.

Meta 8: A taxa média de satisfação relativa às questões 29 a 32 dos inquéritos é igual ou superior a 4 (numa escala de 1 a 5).

Antes de nos determos na avaliação desta meta em concreto, convém fazer uma análise mais alargada dos resultados obtidos com a administração, a

todos os clientes regulares do Ambulatório, do questionário de avaliação da qualidade percebida dos serviços.

Em resposta à questão final “considerando todos os aspetos, estou satisfeito com os serviços prestados”, apenas um cliente não assinalou o nível 5, correspondendo, numa escala de 1 a 5, a uma concordância total com a afirmação. Este dado, por si só, é revelador do elevado nível de satisfação com os serviços prestados, que importa, contudo, perceber de forma mais aprofundada.

Considerando os resultados obtidos dimensão a dimensão, as médias apuradas são as que se seguem:

- Dimensão de adequação da resposta: 4,59.
- Dimensão de participação e credibilidade da resposta: 4,76
- Dimensão de competência técnica: 4,89
- Dimensão de respeito e responsabilidade: 4,73
- Dimensão de participação associativa: 4,16
- Dimensão de comunicação: 4,83
- Dimensão de impacto: 4,39

Considerando individualmente os 32 itens incorporados no inquérito, o melhor pontuado, com uma média de 4,94, refere que “confio nos técnicos que trabalham comigo”, sendo de destacar que integra a dimensão da competência técnica, que é também a que está associada a mais elevados níveis de satisfação. No que respeita à pontuação mais baixa, com valor de 3,58 (único item com registo inferior a 4) encontramos o item 23: “consigo participar nas atividades promovidas”. É também a dimensão a que pertence este item aquela que, globalmente, apresenta o menos elevado grau médio de satisfação.

O valor obtido no item 23 é consonante com os resultados dos anos anteriores e mantém-se alinhado com a identificação da “reduzida mobilidade dos clientes para a participação em atividades associativas” como uma ameaça à intervenção.

Para terminar, e considerando apenas a meta definida, a dimensão de impacto, correspondente às questões 29 a 32, colhe um resultado médio de 4,39, o que garante a franca concretização do resultado desejado.

Meta 9: Realiza-se pelo menos uma ação formativa numa área de interesse indicada pelos clientes.

No final do ano de 2018, a Íris procedeu 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. O inquérito criado para o efeito considera doze grandes temas, que devem ser ordenados por grau de importância/relevância face aos interesses e necessidades percebidos pelo cliente.

Durante o ano em análise, foram promovidas atividades em três das áreas de interesse identificadas pelos clientes inquiridos: desporto adaptado (Showdown), primeiros socorros (ação com os Bombeiros Voluntários de Viana do Castelo) e artes manuais (workshop de decoração de velas), podendo este resultado ser facilmente verificado através da consulta da lista de atividades desenvolvidas. Saliencia-se ainda a opção pela lógica de abertura à comunidade na promoção destas oportunidades de fruição, o que não coloca em causa a satisfação das necessidades sentidas pelos clientes e, simultaneamente, é coerente com a nossa linha de atuação associativa. Em suma, a meta estabelecida foi claramente suplantada.

EIXO 2: PARTICIPAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

OE 4: Melhorar a participação dos associados.

Meta 10: Até ao final do ano, a Associação capta dez novos sócios.

Ao longo do ano, foram admitidas como associadas da Íris sete pessoas, ultrapassando o número alcançado no ano anterior. Destas, três são pais de crianças acompanhadas pela resposta, o que se considera bastante positivo, por corresponder a um investimento que tem vindo a ser feito, nomeadamente no quadro dos Encontros de Pais. Não obstante, a meta quantitativa definida não foi alcançada.

Meta 11: Pelo menos três sócios que não fazem parte dos órgãos sociais colaboram regularmente com a Associação.

As atividades associativas realizadas ao longo do ano mobilizaram a colaboração de, pelo menos, quatro sócios que não integram os órgãos sociais da Íris. O seu contributo foi especialmente relevante na área da organização/preparação de atividades, da angariação de fundos e da conservação/manutenção dos recursos ao serviço do funcionamento da Associação e da resposta.

Considera-se, assim, suplantada a meta definida.

OE 4: Reforçar a participação nas dinâmicas associativas.

Meta 12: Pelo menos 80% dos clientes regulares participam em atividades associativas.

A taxa de participação dos clientes em atividades associativas varia em função da tipologia de ações considerada, passando de 72,5% para 62% consoante consideramos a totalidade das iniciativas ou contabilizamos apenas as que se incluem na tipologia 5.2. (atividades culturais e recreativas abertas à comunidade) e 5.4. (ações de angariação de fundos e/ou eventos da comunidade).

De todo o modo, a meta definida nesta área não foi cumprida.

Meta 13: Todos os colaboradores participam em atividades associativas.

De uma forma muito clara e expressiva, pode-se afirmar que todos os colaboradores participaram nas atividades associativas dinamizadas ao longo do ano, independentemente da tipologia de ações considerada (de acordo com o ponto 5 deste relatório). Na verdade, a equipa técnica tem sido um pilar essencial no desenvolvimento da dinâmica associativa da Instituição, sobretudo na área da mobilização da participação dos clientes e familiares.

OE 6: Reforçar o envolvimento das famílias.

Meta 14: A Instituição promove pelo menos um encontro de pais.

No mês de março, a Instituição promoveu o seu II Encontro de Pais, centrado na aproximação à Associação e ao seu funcionamento, embora sem perder a dimensão de partilha de experiências e de estreitamento da relação entre pais. Este encontro revelou-se especialmente potenciador do envolvimento dos pais participantes nas dinâmicas da Associação, tendo resultado na captação de novos sócios e de colaborações importantes no desenvolvimento das atividades, na divulgação do trabalho da Associação e na mobilização de contributos para aumentar a consignação do IRS.

Meta 15: A Instituição promove ações de sensibilização/captação de sócios dirigidas aos familiares dos clientes.

Ao longo do período em análise, a Associação reforçou o investimento na sensibilização dos familiares dos clientes para a importância de participarem, enquanto parte diretamente interessada, na vida associativa. Considera-se que as abordagens diretas e informais realizadas durante todo o ano, bem como a organização do Encontro de Pais, produziram resultados concretos neste domínio, determinando a avaliação desta meta como atingida.

Meta 16: Para cada cliente regular, cria-se um momento de partilha com um familiar para a discussão do Plano Individual de Intervenção.

A necessidade sentida, por parte da equipa, de uma participação mais expressiva das famílias dos nossos clientes na própria intervenção conduziu à formulação, pela primeira vez, deste tipo de meta. Contudo, era à partida conhecida a dificuldade que se encontraria na sua concretização, sobretudo em algumas situações de adultos inseridos em contextos pobres ao nível do suporte ou sem familiares de referência que possam assumir um papel participante.

Registou-se um grande esforço, relativamente a anos anterior, no sentido de criar este momento de partilha, o que nos parece de assinalar. Assim, e

embora persistam algumas situações, em minoria, de clientes não apoiados pela família, pensamos não ser abusivo considerar esta meta parcialmente atingida.

EIXO 3: COMUNICAÇÃO E IMAGEM

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

Meta 17: A Instituição continua a dinamizar a sua presença nas redes sociais.

Esta é uma área de concretização que carece apenas de monitorização e manutenção, sendo consensual que a Associação vem mantendo uma presença regular e eficiente nas redes sociais, para além de assegurar uma divulgação atualizada da sua atividade através do website, do boletim informativo mensal e da comunicação social local e regional.

A meta estabelecida foi totalmente alcançada.

Meta 18: É implementado um plano de divulgação da celebração do 10.º aniversário da Instituição.

No que toca à celebração do 10.º aniversário da Associação, considerou-se que todas as atividades realizadas durante o ano de 2019 fariam parte integrante do programa comemorativo. Foram empreendidos esforços no sentido de dar visibilidade a esta importante data, desde logo criando uma imagem (logótipo) que foi associada às diversas iniciativas desenvolvidas ao longo do ano. Registou-se igualmente um reforço da presença junto da comunicação social e uma estratégia de divulgação mais antecipada e alargada, sobretudo entre janeiro e julho, altura em que se assinalou a data efetiva de constituição da Associação. No período mais próximo dessa data, intensificou-se a divulgação de informação sob diferentes formas, sendo de referir a recolha de testemunhos de vários intervenientes (clientes, sócios, parceiros) e a produção de um boletim dedicado ao aniversário. O resultado pretendido foi, de tudo o que se disse, concretizado

OE 8: Manter uma dinâmica associativa diversificada.

Meta 19: É desenvolvido um programa variado de atividades para assinalar o 10.º aniversário da Instituição, com início em julho.

Ainda antes do início do ano de 2019, e depois de analisados diversos cenários, acabou por considerar-se que faria mais sentido que as atividades comemorativas decorressem ao longo do ano, em vez de se iniciarem apenas em julho. Assim sendo, o programa foi pensado nesta nova ótica e, nessa medida, conseguido, como está sobejamente ilustrado neste relatório.

Tendo em conta que está em causa, tão somente, uma alteração da organização temporal do programa de atividades para assinalar o 10.º aniversário da Íris, pensa-se que a meta em avaliação foi atingida.

Meta 20: Realizam-se pelo menos oito sessões de Goalball ao longo do ano.

No que se refere ao desenvolvimento da modalidade, há a registar apenas cinco sessões de Goalball, realizadas entre janeiro e julho.

O objetivo a nos propusemos não foi, portanto, cumprido, essencialmente devido à regular indisponibilidade do Pavilhão da Meadela, que tem sido requisitado pela Câmara Municipal de Viana do Castelo.

EIXO 4: TRABALHO EM REDE E COMUNIDADE

OE 9: Promover a participação em dinâmicas da comunidade.

Meta 21: A Associação participa em pelo menos três iniciativas de outros intervenientes.

No decorrer do ano, a Associação participou em dez iniciativas de outros intervenientes, o que justifica a consideração da meta como expressivamente ultrapassada.

Meta 22: É feito um levantamento de dinâmicas/iniciativas dos concelhos em que a Íris não tem desenvolvido atividades associativas.

No ano em referência, fez-se alguma pesquisa, baseada sobretudo em consulta de agendas culturais concelhias e de sites municipais, em relação a dinâmicas a que a Íris Inclusiva pudesse associar-se, no sentido de promover ou consolidar a presença em territórios que têm sido alvo de menor investimento.

Ainda assim, este levantamento pode e deve ser melhorado, assumindo um formato mais sistematizado e resultando na proposta de ações concretas. Por esse motivo, considera-se a meta apenas parcialmente atingida.

OE 10: Consolidar e alargar redes de parceria.

Meta 23: A equipa apoia um grupo de alunos da ESTG no desenvolvimento de um projeto no quadro da iniciativa "Escola Inclusiva".

Conforme ficou refletido atrás neste mesmo documento, duas alunas do Curso de Técnico Superior Profissional em Desenvolvimento Web e Multimédia da ESTG concluíram no primeiro trimestre do ano o trabalho de produção de um vídeo promocional da Associação, com o apoio da equipa da Íris. Sendo assim, a meta estabelecida foi, sem dúvida, cumprida.

Meta 24: A Associação Empresarial de Viana do Castelo apoia a aproximação da Instituição a empresas locais.

Esta é uma meta que não conseguimos avaliar com toda a clareza, visto que a sua definição está focada no trabalho desenvolvido por outrem e não existem evidências que possam confirmar, ou não, a sua execução.

Pela parte da Íris Inclusiva, foram dados todos os passos necessários a que este apoio se concretizasse. Também a Associação Empresarial se mostrou disponível para facilitar a aproximação da Instituição às suas associadas e solicitou a entrega de alguma informação que a Íris, prontamente, providenciou. No entanto, não recebemos resposta ao pedido de feedback

face ao processo, pelo que não é possível garantir que este apoio tenha sido efetivamente posto em prática.

Meta 25: A Instituição participa ativamente no relançamento da Rede Nacional CONVIDA.

A Íris Inclusiva participou, naquilo que estava ao seu alcance, na tentativa de relançamento da Rede Nacional CONVIDA, que neste momento conta com quatro membros institucionais, embora apenas dois (a Íris Inclusiva e a FRMS) representem o país na Rede Internacional Enviter.

Toda a documentação produzida na fase de constituição da CONVIDA foi revista e alterada, para passar a incluir a possibilidade de adesão de membros individuais e também de instituições que queiram integrar a Rede Nacional mas não tenham possibilidade de compartilhar a quota da Enviter. A Íris esteve fortemente envolvida neste processo de reflexão e reestruturação, tendo igualmente participado numa reunião em Lisboa, com o objetivo de repensar a Rede e estudar a melhor forma de a relançar e promover.

A meta em análise foi plenamente cumprida.

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

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

A Instituição promoveu, em 2019, perto de vinte ações informativas e de sensibilização. O grau de concretização da meta traçada é, nessa medida, excelente.

EIXO 5: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA E CAPTAÇÃO DE RECURSOS

OE 12: manter as atuais receitas.

Meta 27: O nível de receita associado à consignação de IRS mantém-se.

A receita obtida com a Consignação do IRS de 2019, referente a rendimentos singulares de 2018, atingiu um valor sem precedentes, representando um crescimento de 41% face ao ano anterior.

A meta foi substancialmente ultrapassada em relação ao que foi previsto em sede de plano de atividades.

Meta 28: O protocolo de colaboração financeira com o Município de Viana do Castelo é atualizado.

O protocolo de colaboração financeira com o Município de Viana do Castelo manteve-se para o ano de 2019, ficando cumprido o propósito de atualização desta parceria, que continua a ter um peso importante na sustentabilidade financeira da Associação.

OE 13: Alargar e diversificar mecanismos de captação de recursos

Meta 29: É criada uma rede informal de pessoas que consignam o seu IRS à Instituição.

No ano em referência, concertaram-se uma série de esforços tendentes à fidelização de uma rede de pessoas para a consignação do IRS à Instituição. Apostou-se mais na divulgação, na entrega de flyers apelando à consignação e no contacto direto com gabinetes de contabilidade e com contribuintes individuais. Acima de tudo, engrossou-se o número de pessoas envolvidas neste movimento de disseminação de informação, o que teve um papel decisivo no excelente resultado obtido.

A meta definida foi, em resumo, atingida.

Meta 30: Realiza-se uma venda de Natal para angariação de fundos.

No que se refere à captação de recursos, esta foi a única meta não alcançada, sobretudo pela persistente dificuldade em conseguir um espaço/contexto adequado ao efeito pretendido.

6.2. Conclusões

Atendendo ao número total de metas definidas para o ano de 2019, situado em trinta, vinte e uma destas foram totalmente alcançadas ou ultrapassadas, três foram apenas parcialmente atingidas, uma não foi monitorizada e seis não foram atingidas. Estes resultados determinam uma taxa global de execução na ordem dos 70%, ligeiramente aquém da obtida no exercício anterior. Contudo, se considerarmos apenas a taxa de incumprimento do plano de atividade, a percentagem obtida é praticamente equivalente à de 2018.

Importará, sobretudo, focar o olhar nos diferentes eixos e objetivos estratégicos definidos para o triénio em curso, que só terminará no ano de 2020.

O eixo "trabalho em rede e comunidade" (eixo 4) é o único sem metas não atingidas, seguindo-se os eixos "comunicação e imagem" (eixo 3) e "sustentabilidade financeira e captação de recursos" (eixo 5), com apenas uma meta não alcançada. Os eixos "melhoria contínua e qualidade dos serviços" (eixo 1) e "participação das partes interessadas" (eixo 2) contam duas metas por atingir. Não se pode afirmar, da síntese dos resultados observados, que existam disparidades muito significativas entre eixos, denotando-se um maior equilíbrio na distribuição quer das metas alcançadas, quer dos objetivos que não foi possível realizar. É de realçar, face aos dados referentes ao primeiro ano de implementação do plano estratégico em desenvolvimento:

- A consistência dos excelentes resultados atingidos naquelas que são as áreas de orientação para a comunidade e para o trabalho colaborativo com os diversos intervenientes.

- O aumento significativo do número de metas concretizadas no eixo 2, que no ano anterior não tinha registado nenhuma meta plenamente alcançada (em contraponto com as quatro conseguidas em 2019).
- A continuidade da melhoria do nível de execução no que toca ao eixo 5.

A título de considerações finais, valerá a pena destacar alguns aspetos mais positivos do trabalho desenvolvido:

- Após a dificuldade sentida, nos anos iniciais de funcionamento do Ambulatório, em alcançar o número de clientes previstos em sede de acordo de cooperação, tem-se verificado uma certa estabilização na cobertura da resposta, que se mantém ligeiramente acima desse valor. O facto de a média etária da totalidade dos clientes se manter abaixo dos 40 anos é reveladora do investimento desde o início colocado na infância e na juventude, que nos apraz registar.
- Os clientes da resposta social continuam a relatar elevados níveis de satisfação, correspondendo à perceção de que os serviços prestados têm qualidade, a equipa é competente e a intervenção tem impacto positivo efetivo nas suas vidas.
- As dinâmicas associativas têm-se mantido intensas, variadas e de alcance e impacto que consideramos assinaláveis, com destaque para o desenvolvimento de ações de caráter (in)formativo e educativo junto dos mais diversos públicos e territórios.
- A Associação tem-se mostrado capaz de corresponder ao elevado número de pedidos de participação em eventos comunitários, apesar da evidente fragilidade no que toca aos recursos humanos e financeiros de que dispõe. Esta vitalidade, que já tem sido notada como desproporcional face à dimensão da Instituição, revela níveis muito positivos de empenho e motivação e de capacidade de organização dos recursos disponíveis, sendo igualmente fruto da boa relação que, de uma forma geral e em diferentes setores, a Associação mantém com a comunidade e as organizações.
- O desenvolvimento do projeto CAIP tem-se mostrado um grande impulsionador do movimento de internacionalização da Associação, associado ao seu reconhecimento e credibilização.

Como áreas menos positivas persistem as ligadas ao subfinanciamento de uma resposta que, sendo inovadora, de grande proximidade às pessoas, às famílias e aos recursos da comunidade, e até com potencial de disseminação noutros territórios, seria merecedora de maior investimento público.

Por último, e porque 2019 foi o ano em que se assinalou o 10.º aniversário da Associação, não podemos deixar de congratular-nos com o sentimento de que o caminho tem sido feito de pequenos passos e grandes vontades, sendo já visíveis o reconhecimento da diferenciação do trabalho feito e de uma forma de estar bem afirmada e coerente ao longo do tempo.