

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

2020

Reunião de Assembleia Geral

25 de março de 2021

## 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	10
4. Parcerias	11
5. Dinâmicas associativas	
5.1. Atividades informativas e de sensibilização	12
5.2. Atividades culturais e recreativas abertas à comunidade	13
5.3. Desenvolvimento ou participação em projetos	14
5.4. Ações de angariação de fundos e/ou eventos da comunidade	16
6. Execução do plano operacional	
6.1. Verificação de indicadores e avaliação de metas	17
6.2. Conclusões	27

## **1 – ENQUADRAMENTO**

O presente relatório procura manter a estrutura habitual e congregar toda a informação relativa à atividade desenvolvida pela Íris Inclusiva, quer na vertente do desenvolvimento da resposta social, quer numa dimensão mais associativa. Assim, a primeira parte do documento caracteriza, de forma eminentemente descritiva, toda a ação empreendida ao longo do ano, reservando-se para o último ponto uma análise exaustiva da implementação do plano operacional definido.

Não obstante a continuidade estrutural referida, o ano de 2020 é marcado, a todos os níveis, por uma rutura acentuada no modo de funcionamento interno e na relação com o exterior, forçada pela pandemia da COVID-19 decretada em março. Nessa medida, todo o exercício de planeamento estratégico e operacional sai irremediavelmente comprometido, tornando difícil este exercício de síntese, reflexão e avaliação.

Em suma, a leitura do documento deve considerar o quadro contingencial vivido ao longo de praticamente todo o ano, tendo em conta as profundas mudanças que produziu nos vários setores da sociedade.

## **2 - RECURSOS HUMANOS**

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

Apesar da manutenção do quadro de pessoal, que não foi possível, como vem sendo procurado, reestruturar, o ano de 2020 conheceu duas alterações na composição da equipa técnica, com impacto relevante na dinâmica de funcionamento da resposta e na atividade desenvolvida. Em concreto, dois colaboradores que pediram rescisão dos seus contratos de trabalho tiveram que ser substituídos, afetando o desempenho de funções nas áreas do serviço social e da tiflotecnia. As saídas desses colaboradores aconteceram com apenas um mês de diferença, o que, naturalmente, agravou o seu efeito, sobretudo no que se refere aos clientes, mas também na própria dinâmica global da equipa. Acresce a dificuldade em substituir

peças que estavam perfeitamente integradas na Instituição e a quem todos reconheciam competência e capacidade para o exercício das funções, sendo ainda de realçar que o mercado não tem propriamente oferta de profissionais habilitados para a intervenção nesta área específica. Esta debilidade faz-se sentir de forma especialmente vincada na área das tecnologias adaptativas, o que levantou muitas dificuldades no processo de recrutamento de um novo colaborador. Como será facilmente compreensível, os dois novos elementos da equipa necessitarão de tempo para a adaptação às suas funções, aos clientes e ao domínio de atuação, processo que as próprias circunstâncias pandémicas tenderão a prolongar. No que diz respeito ao Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais (PROCOOP), no quadro do qual a Instituição tem vindo a candidatar projetos de revisão do seu acordo de cooperação, o habitual período de apresentação de propostas não se realizou durante o ano de 2020, inviabilizando nova tentativa de reestruturação da equipa.

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

Tendo em conta a redução da atividade presencial imposta pela pandemia, bem como o aumento exponencial da oferta formativa à distância, o ano de 2020 foi particularmente profícuo a este nível, registando-se a participação num leque muito alargado de eventos, da qual nenhum colaborador ficou excluído.

**Novembro de 2019 a 12 de maio:** Musicografia Braille e educação musical inclusiva para a comunidade dos países de língua portuguesa. Organização: Instituto Tércio Pacitti da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

**13 de janeiro a 01 de março:** MOOC (Massive Open Online Course) "Tecnologias para a inclusão e acessibilidade". Organização: Direção Geral da Educação.

**3 a 19 de fevereiro:** Curso "Inteligência emocional". Viana do Castelo.  
Organização: Open Space – Formação e Soluções Empresariais.

**20 de fevereiro:** Seminário "Tecnologias para a inclusão e acessibilidade".  
Escola Secundária Virgílio Ferreira, Lisboa. Organização: Direção Geral da  
Educação.

**31 de março:** Curso "Como cuidar da saúde mental". Organização:  
Instituto Politécnico de Leiria.

**1 de abril:** Webinar "Compact 10HD". Organização: Sertec.

**08 de abril:** Webinar "SmartVision 2". Organização: Sertec.

**15 de abril:** Webinar "SuperNova". Organização: Sertec.

**17 de abril:** 6.º Encontro digital "A vida não está para brincadeiras".  
Organização: Leya Educação.

**17 de abril:** Webinar "NVDA". Organização: Sertec.

**22 de abril:** Workshop "Cálculo de participações: teoria e prática".  
Organização: IPSS LAB – Unitate.

**23 de abril:** Webinar "Encurtar @ distância – Gaming e aprendizagem".  
Organização: Escola Virtual.

**29 de abril:** Webinar "ClaroRead SE". Organização: Sertec.

**29 de abril:** Workshop "Visitas domiciliárias em tempo de pandemia".  
Organização: Associação ANGES.

**30 de abril:** Comunicação acessível. Organização: INA

**6 de maio:** Webinar "Ebooks". Organização: Sertec.

**6 de maio:** Webinar “Colocar e retirar uma EPI de forma segura”.

Organização: Médicos Sem Fronteiras.

**6 a 15 de maio:** Webinar “Histórias multissensoriais”. Organização:

CERCIAV.

**11 de maio:** Webinar “Serviço de apoio domiciliário – Medidas de

prevenção adaptadas”. Organização: Médicos Sem Fronteiras.

**13 de maio:** O Braille – Do papel ao silício. Organização: Sertec.

**14 de maio:** Webinar “Ser professor a 360 graus – Aprendizagem

invertida”. Organização: Escola Virtual.

**15 de maio:** Encontro digital “Para que servem as histórias”. Organização:

Leya Digital.

**15 de maio:** Regresso ao trabalho. Organização: VivaMais.

**15 de maio:** Curso “Como criar atividades interativas com o H5P”.

Organização: Unidade de Ensino à Distância do Instituto Politécnico de Leiria.

**20 de maio:** Webinar “OCR”. Organização: Sertec.

**21 de maio:** Webinar “Já encurtamos distâncias. Vamos ganhar tempo?”.

Organização: Escola Virtual.

**21 de maio:** Intervenção familiar sistémica na negligência familiar.

Organização: Gabinete de Intervenção Sistémica.

**22 de maio:** Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva. Organização:

VivaMais.

**27 de maio:** Webinar “Lupas e ampliadores”. Organização: Sertec.

**3 de junho:** Curso online “Produtos de apoio – 4.ª edição”. Organização: Instituto Politécnico de Leiria.

**4 de junho:** Webinar “O primeiro passo para a educação inclusiva à distância”. Organização: Escola Virtual.

**5 de junho:** “COVID-19 – Os desafios dos vários setores económicos na retoma da atividade”. Organização VivaMais.

**9 de junho:** Webinar “Navegar na internet com o NVDA”. Organização: Sertec.

**16 de junho:** Curso online “Estratégias para trabalhar com estudantes cegos e de baixa visão. Organização: Instituto Politécnico de Leiria.

**23 de junho:** “Técnicas de comunicação eficaz e primeiros socorros psicológicos”. Organização: Médicos Sem Fronteiras.

**22 de junho a 27 de julho:** “Segurança e saúde no trabalho – situações epidémicas/pandémicas”. Organização: CNIS e GTI.

**25 de junho:** “Imagens Táteis – Como fazer e ler”. Organização Sertec.

**25 de junho:** “Desafios da (a)normalidade - Uma visão da deficiência. Organização: Associação Unificar.

**16 de julho:** Seminário digital “Acreditação Erasmus KA1”. Organização: Agência Nacional Erasmus+ Educação e Formação.

**29 de setembro:** Webinar “Giving Tuesday”. Organização: Giving Tuesday.

**30 de setembro:** “Digitisation – challenge and opportunity for the blind”. Organização: ENVITER.

**01 de outubro:** Seminário digital "Acreditação Erasmus KA1 – parte 2".

Organização: Agência Nacional Erasmus+ Educação e Formação.

**07 de outubro:** Sessão "Equitação Terapêutica". Associação Hípica e

Psicomotora de Viseu e Associação Nacional de Equiterapia do Brasil.

**16 de outubro:** Conferência do Futuro. Pensar o futuro jovem. Respostas locais de políticas de juventude. Evento integrado na 1.ª Cimeira do Futuro: Associativismo e Juventude.

Organização: Federação Nacional das Associações Juvenis, com o apoio da Câmara Municipal de Viana do Castelo.

**27 a 29 de outubro:** Ação "Autorrepresentação e self advocacy na promoção dos direitos das pessoas com deficiência". Organização: Instituto Nacional para a Reabilitação.

**28 de outubro:** Sessão "Juntas médicas para atribuição de Atestado de Incapacidade Multiuso". Organização: Instituto Nacional para a Reabilitação.

**31 de outubro:** Webinar "Deixar crescer...para ser. Atitudes promotoras do desenvolvimento de crianças com deficiência visual". Organização: Bengala Mágica.

**04 de novembro:** Sessão "Prestação Social para a Inclusão". Organização: Instituto Nacional para a Reabilitação.

**04 de novembro:** 1.º Encontro da 4.ª edição Sinergias ED. Organização: Fundação Gonçalo da Silveira e Centro de Estudos Africanos da Universidade do Porto.

**06 de novembro:** Workshop "Dados II". Organização: Nova SBE "Data Science Knowledge Center".



**07 de novembro:** Webinar “Particularidades da baixa visão”. Organização: Associação Bengala Mágica.

**11 de novembro:** Sessão “Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio”. Organização: Instituto Nacional de Reabilitação.

**13 de novembro:** Workshop “Dados III – Excel”. Organização: Nova SBE “Data Science Knowledge Center”.

**14 de novembro:** Webinar “Intervenção com crianças cegas em idade pré-escolar. Organização: Associação Bengala Mágica.

**18 de novembro:** Sessão “Modelo de apoio à vida independente e estatuto do cuidador informal”. Organização: Instituto Nacional para a Reabilitação.

**18 a 21 de novembro:** Colóquio Internacional “Deficiência e vida independente em Portugal: Desafios e potencialidades”. Organização: CAVI Lisboa.

**21 de novembro:** Ação “Comunicação inclusiva”. Organização: FNAJ.

**28 de novembro:** Webinar “Acesso à cultura pelas pessoas com deficiência visual”. Organização: Bengala Mágica.

**30 de novembro:** Cuidados e atuação na proteção à COVID-19. Organização: UDIPSS de Viana do Castelo.

**02 de dezembro:** Plano de contingência no combate à COVID-19. Organização: UDIPSS de Viana do Castelo.

**02 a 04 de dezembro:** Ação comemorativa “Construindo melhor: em direção a um mundo pós COVID-19 inclusivo, acessível e sustentável”. Organização: Instituto Nacional para a Reabilitação.

**03 de dezembro:** Sessão "O impacto da COVID-19 na vida das pessoas com deficiência visual". Organização: Gabinete de Apoio à Deficiência Visual da Câmara Municipal de Torres Vedras. **A Íris participou no evento na qualidade de oradora convidada.**

**04 de dezembro:** Ação "Importância do voluntariado: a visão das instituições, dos voluntários e das empresas". Organização: Bolsa Local de Voluntariado de Viana do Castelo.

**05 de dezembro:** Ação "A empregabilidade e a deficiência". Organização: Associação Cabra Cega e Associação VOA.

**10 de dezembro:** Os recursos humanos em tempos de pandemia. Organização: UDIPSS de Viana do Castelo.

**10 de dezembro:** Cuidados de saúde mental para diretores técnicos e psicólogos. Organização: UDIPSS de Viana do Castelo.

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

No final do ano de 2020, a resposta social da Instituição tinha quarenta e um clientes, mais três do que o valor protocolado com a Segurança Social. Destes, vinte e três são do género feminino e os restantes dezoito do género masculino. A média etária dos clientes ronda os 38 anos, registando-se doze pessoas com idade inferior a 20 anos, dezassete com idades compreendidas entre os 20 e os 50 anos e doze com idade superior a 50 anos.

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

No que se refere à atividade direta da equipa multidisciplinar que desenvolve a resposta, destacam-se os seguintes indicadores:

**Número global de atendimentos realizados: 937**

Número de atendimentos com clientes potenciais: 10

Número de atendimentos com clientes efetivos: 927

Número de atendimentos por área de intervenção:

- Psicologia: 193
- Orientação e Mobilidade: 106
- Serviço Social: 201
- Tiflotecnia/Braille: 215
- Terapia Ocupacional: 94
- Animação sociocultural: 128

Convém salientar que, dados os constrangimentos impostos pela pandemia de COVID-19, que incluíram a total suspensão da atividade presencial entre os dias 13 de março e 21 de junho, a atividade direta da equipa engloba uma vertente não presencial importante, tendo-se realizado atendimentos à distância, com recurso aos meios telemáticos, durante cerca de três meses. Tendo em conta a atipicidade do ano, a redução de 1261 para 937 atendimentos (valor registado em 2019) é inferior ao que esperaríamos e representa uma queda aproximada de 25%. Atendendo à distribuição do volume global por áreas de intervenção, observa-se um decréscimo acentuado na área da tiflotecnia, obviamente relacionado com a interrupção da prestação de serviços durante três meses, motivada pela saída inesperada da colaboradora responsável. Já no que toca à área do serviço social, em que a substituição de um elemento da equipa foi muito menos demorada (cerca de um mês), a descida verificada foi significativamente menor. Segue-se a área da terapia ocupacional, podendo a redução ser justificada pelo carácter instrumental das atividades desenvolvidas, pouco conciliável com a intervenção à distância.

#### **4 – PARCERIAS**

Apesar da atipicidade do ano em referência, a Íris Inclusiva procurou alimentar as relações de estreita colaboração que mantém com diversos intervenientes, tanto a nível local como a nível regional e nacional. No que se refere ao desenvolvimento da resposta social, foi necessário apostar no reforço da comunicação com parceiros das comunidades em que

estão inseridos os nossos clientes, destacando-se as escolas (nomeadamente no âmbito do acompanhamento do ensino à distância), os serviços da Segurança Social e as autarquias.

Na área das parcerias com as mais variadas entidades, em diferentes territórios, foi possível, de um modo geral, manter uma comunicação ativa. Essa continuidade baseou-se no recurso a vários meios de comunicação à distância e permitiu minimizar o impacto da pandemia no desenvolvimento da atividade. Por outro lado, o uso crescente das plataformas de comunicação, que se foi generalizando à medida que as restrições impostas pela COVID-19 se mantiveram, abriu algumas janelas de oportunidade, favorecendo novos contactos e envolvendo outros atores.

## **5 – DINÂMICAS ASSOCIATIVAS**

No que toca à promoção das dinâmicas associativas, nas suas várias dimensões, facilmente se compreenderá que todo o trabalho desenvolvido ficou fortemente comprometido a partir do mês de março, limitando este exercício de sistematização. É de salientar que apenas os dois primeiros meses do ano se desenrolaram num registo de “normalidade”, o que justifica o reduzido número de iniciativas realizadas, quer em referência ao previsto no plano de atividades aprovado para este período, quer em comparação com os anos anteriores.

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

**22 de janeiro:** Ação de sensibilização na área da literacia Braille, dirigida a dezasseis utentes da residência sénior “HG Residences”, em Viana do Castelo.

**19 de fevereiro:** Ação (in)formativa “Acessibilidade digital”, realizada na Biblioteca Municipal de Vila Nova de Cerveira, no quadro do Projeto “ComTato”, desenvolvido por uma aluna do 12º ano do curso profissional da ETAP “Técnico de Comunicação e Serviço Digital”. Participaram nesta ação cerca de cinquenta alunos e respetivos professores.

**02 de março:** Ação formativa para um grupo de vinte 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.

**17 de abril:** Participação em reportagem da SIC sobre a forma como as pessoas cegas e surdas estão a viver a situação de pandemia, tendo a mesma sido exibida no Primeiro Jornal deste canal televisivo.

**08 de setembro:** Ação formativa dirigida à equipa pedagógica da empresa Despertar-Formação e Psicologia, sobre as tecnologias específicas para utilizadores com deficiência visual, no quadro da frequência de um curso de formação por uma das clientes da Íris.

**11 de dezembro:** Ação de sensibilização subordinada à temática da comunicação e relacionamento com pessoas com deficiência visual, dirigida a vinte e sete alunos do 12º ano do curso profissional "Técnico Auxiliar de Saúde" da Escola Secundária de Ponte de Lima.

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

**01 de fevereiro:** Treino aberto de Goalball, dinamizado com o apoio da Câmara de Ponte de Lima no Pavilhão Municipal, em que participaram vinte pessoas.

**07 de março:** Mostra de Produtos de Apoio, promovida em parceria com a Escola Superior de Educação de Viana do Castelo, o Centro Ótico de Viana, a Ataraxia e a Hemicare. O evento teve lugar durante a tarde no átrio da entrada da ESE-IPVC e acolheu cerca de cinquenta visitantes, que tiveram oportunidade de conhecer e experimentar diversos produtos de apoio para a deficiência visual. Esteve igualmente disponível, nesta iniciativa aberta ao público em geral, rastreio visual gratuito.

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

#### **ESCOLA INCLUSIVA**

Ao longo do ano, a Íris Inclusiva manteve-se envolvida neste projeto, promovido pelo Instituto Politécnico de Viana do Castelo, tendo participado em reuniões realizadas através de plataforma de comunicação à distância. Foram identificadas algumas necessidades, que deram origem à apresentação de propostas de trabalho aos alunos de diferentes licenciaturas.

Deu-se ainda continuidade à participação no projeto Walkome, que visa desenvolver uma aplicação que promova a definição e utilização de trajetos acessíveis na cidade de Viana do Castelo.

#### **Comunidade Sinergias ED (Educação para o Desenvolvimento)**

O projeto Sinergias ED, que em 2020 entrou na sua 4.<sup>a</sup> edição, 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 da intervenção na área da educação para a cidadania global em Portugal, apostando na consolidação do diálogo entre investigação (Instituições de Ensino Superior) e ação (Organizações da Sociedade Civil).

A Íris Inclusiva, membro desta Comunidade desde novembro de 2019, participou em três encontros ao longo do ano, um dos quais ainda em registo presencial.

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

O projeto CAIP, aprovado em 2018 pela Agência Nacional Erasmus+ (Ação-Chave 1 do Programa: Mobilidade para Fins de Aprendizagem), deveria ter terminado, conforme definido em sede de candidatura, em junho de 2020. No entanto, dada a situação pandémica, as duas mobilidades previstas para o mês de abril tiveram que ser canceladas. A Íris Inclusiva apresentou, junto da Agência Nacional Erasmus +, um pedido de prorrogação do prazo de execução do projeto por um período de doze meses, tendo o mesmo sido aprovado. Para além disso, e por proposta da Agência, celebrou-se uma

adenda ao Contrato de Financiamento inicial, que prevê a possibilidade de realização de atividades *online* caso a evolução da pandemia não permita o desenvolvimento das mobilidades previstas.

### **Programa Mais ajuda (Lidl Portugal)**

Em fevereiro de 2020, a Íris Inclusiva foi parceira de uma candidatura apresentada pela SparkleIT, empresa instalada em Viana do Castelo que trabalha na área da engenharia de software, ao programa Mais Ajuda. Este pretende não só desafiar o terceiro setor a desenvolver e aprofundar boas práticas, como também procurar novas respostas e abordagens a problemáticas sociais junto de empreendedores, aproximando estas duas realidades distintas – IPSS's e Startups.

A candidatura apresentada visou obter financiamento para desenvolver uma aplicação para dispositivos móveis útil para pessoas cegas e com baixa visão, que congregue várias funcionalidades úteis no dia-a-dia.

### **Carta Aberta e Petição pela acessibilidade da oferta televisiva**

A Íris Inclusiva foi uma das onze Organizações na área da deficiência visual que subscreveram uma Carta Aberta visando sensibilizar um conjunto de intervenientes e a sociedade em geral para a falta de acessibilidade da oferta televisiva. Paralelamente, associou-se à petição pública "Tradução e legendagem em voz dos serviços noticiosos e informativos dos canais televisivos em sinal aberto", inicialmente lançada pela Associação Cabra Cega. É ainda de referir a participação deste grupo de Organizações numa reunião com a Entidade Reguladora para a Comunicação, com o objetivo de influenciar a definição do seu próximo plano plurianual.

### **Rede Internacional ENVITER**

Em 2020, a Íris Inclusiva é uma das três Organizações que representam Portugal na ENVITER, juntamente com a FRMS e a AAICA. Dada a necessidade de realizar a Reunião Geral Anual da Rede através dos meios telemáticos, em substituição do habitual registo presencial, a Íris Inclusiva pôde, pela primeira vez, participar diretamente neste momento.

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

**21 de fevereiro:** Participação numa exposição de produtos de apoio organizada pela Delegação Local da ACAPO, acompanhando dois clientes que vão iniciar processos de pedido de financiamento para a aquisição de produtos de apoio.

**27 de setembro:** Participação no “Dia do Desporto Inclusivo”, organizado pelo Surf Clube de Viana no âmbito da 6.ª Semana Europeia do Desporto. A iniciativa proporcionou a experimentação da modalidade de surf adaptado a dois jovens clientes e envolveu uma outra cliente na organização, tendo incluído também a sua participação, com familiares e uma técnica da Íris, numa conferência subordinada ao tema e num almoço-convívio.

**10 a 18 de novembro:** Participação, como entidade parceira, no IV Festival de Teatro de Viana do Castelo, sendo responsável pela produção, em formato de dupla leitura, do caderno de programação do evento.

**28 de novembro e 21 dezembro:** Venda Solidária de Natal, promovida através da criação de um evento no facebook institucional. Os artigos colocados à venda foram doados por uma empresa que entretanto cessou atividade.

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

A partir das dinâmicas operacionais definidas, no quadro do plano estratégico 2018-2020, para o ano de 2020, 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 2020, a resposta social mantém a cobertura protocolada.

Considerando o último dia do ano em análise neste relatório, o Ambulatório tinha em acompanhamento quarenta e um clientes (mais um do que ano anterior), ultrapassando o valor protocolado no Acordo de Cooperação com a Segurança Social. Sendo assim, considera-se esta meta suplantada.

Meta 2: Ao longo do ano, é otimizada a organização dos processos individuais.

No quadro do processo de melhoria contínua dos serviços prestados, têm vindo a ser ajustados alguns procedimentos relacionados com o funcionamento da resposta, a avaliação, o desenho dos Planos de Intervenção e a própria contratualização. Em 2020, a organização dos processos individuais foi revista e melhorada, tendo-se alterado a estrutura de separadores dos processos, desmaterializado o registo de atendimentos por áreas de intervenção e tornado mais funcional a localização e consulta de informação relativa a cada cliente. Nesta medida, a meta foi alcançada.

Meta 3: No âmbito do PROCOOP, a Instituição continua a apresentar uma candidatura a revisão do acordo tendo em vista a reestruturação do quadro de pessoal.

Ao longo de todo o ano de 2020, não foi publicado qualquer aviso de abertura de candidaturas que permitisse a apresentação, pela quarto ano consecutivo, de um projeto de revisão do acordo de cooperação com a Segurança Social. Pode-se considerar, então, que não houve condições para monitorizar o cumprimento da meta estabelecida.

Meta 4: Registam-se iniciativas (contactos/atividades/candidaturas) para mobilizar apoio financeiro para a aquisição de uma viatura.

Ainda antes de a OMS declarar o estado de pandemia mundial, a Associação desenvolveu alguns esforços no quadro descrito, designadamente junto da Câmara Municipal de Viana do Castelo. Foi igualmente reforçado o pedido de apoio à Fundação Caixa Agrícola nesse sentido. Apesar de a situação vivida ao longo do resto do ano ter sido muito pouco favorável à mobilização de apoios financeiros fora da área do combate à COVID-19, o que dissuadiu mais iniciativas, pode-se considerar esta meta 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 duas mobilidades internacionais na terceira e última entidade de acolhimento europeia.

Conforme ficou exposto no capítulo referente ao desenvolvimento de projetos, as mobilidades internacionais previstas, cujo destino seria a Itália, tiveram que ser canceladas. Embora a meta não tenha sido alcançada, não será indiferente que os motivos desta falta de concretização sejam totalmente alheios à nossa vontade e ação.

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

Meta 6: A taxa de incumprimento (relação entre os números de objetivos planeados e de objetivos não adquiridos) dos Planos Individuais avaliados em setembro é inferior à verificada no ano anterior.

A taxa de incumprimento dos Planos Individuais corresponde à relação entre o número de objetivos planeados e o número de objetivos não

atingidos, e tem sido o indicador utilizado para ponderar o sucesso da intervenção.

Atendendo ao registo de concretização do ano anterior, a taxa de incumprimento sofreu um decréscimo muito significativo, passando de 11,80% para 2,67%. Com efeito, de um total de trezentas metas planeadas, apenas oito não se concretizaram de todo. Apesar de a leitura dos indicadores de execução dos Planos dever ser feita mais aprofundadamente, considerando também as metas não monitorizadas e as que permanecem em execução, parece incontornável a expressividade desta redução, o que suporta a avaliação de que a meta foi francamente alcançada.

**Meta 7: Mantêm-se níveis de satisfação elevados com os serviços.**

O ano de 2020 apresentou-se singular sob vários aspetos, que não se esgotam na pandemia COVID-19. Assim, e para além da importante componente não presencial desenvolvida, há a registar a saída de dois colaboradores e a decisão de alguns clientes em manter a suspensão dos atendimentos presenciais até ao final do ano. A conjugação destes fatores tornou difícil a recolha dos inquéritos de avaliação do grau de satisfação nos moldes habituais, sendo de sublinhar a elevada proporção de clientes em que não foi possível manter o técnico de referência ao longo do ano. Em várias situações, a saída do elemento que assumia o papel de gestão do processo obrigou ao desempenho transitório dessa função por outro colaborador até à contratação de um novo profissional, não decorrendo tempo suficiente para que nenhum dos dois conhecesse em profundidade a o cliente e a sua dinâmica familiar.

Do exposto, entendeu-se não estarem reunidas condições para uma avaliação formal rigorosa da meta traçada, ainda que todas as evidências recolhidas através de auscultação informal ou da espontânea manifestação dos clientes apontem para a manutenção de elevados níveis de satisfação com os serviços. Opta-se, desta feita, por considerar a meta não monitorizada.

## EIXO 2: PARTICIPAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

### **OE 4: Melhorar a participação dos associados.**

Meta 8: No final do ano, a Associação tem quatro novos sócios.

Não foi possível concretizar o objetivo traçado, tendo o número de novos sócios ficado muito aquém do pretendido (registrou-se apenas uma aprovação, no período pré-pandémico).

Meta 9: Os corpos sociais eleitos para o próximo quadriénio integram novos elementos.

Os corpos sociais eleitos integram dois elementos efetivos novos: um na Direção e outro na Mesa da Assembleia, ao qual acrescem novos membros suplentes. Nesta medida, a meta definida foi atingida.

Meta 10: Pelo menos dois clientes ou familiares tornam-se sócios.

A meta estabelecida não foi alcançada, não havendo a registar novos sócios com o estatuto de clientes ou familiares.

### **OE 5: Reforçar a participação nas dinâmicas associativas.**

Meta 11: 90% dos clientes regulares participam em atividades associativas.

Dada a suspensão da atividade associativa presencial a partir do dia 13 de março, não foi possível monitorizar o cumprimento desta meta. Salienta-se, contudo, que só as duas ações abertas ao público em geral que se realizaram nos meses de fevereiro e março conseguiram mobilizar a participação de 80% dos clientes regulares da resposta, o que não deixa de ser assinalável.

Meta 12: As atividades desenvolvidas abrangem três concelhos.

Apesar do reduzido número de atividades realizadas, por força da situação pandémica, foram abrangidos os concelhos de Viana do Castelo, de Ponte de Lima e de Vila Nova de Cerveira. Assim sendo, podemos considerar atingida a meta formulada.

#### **OE 6: Reforçar o envolvimento das famílias.**

Meta 13: A Instituição promove um encontro de pais.

O III Encontro de Pais, que deveria ter-se realizado em 2020, chegou a estar agendado para o mês de abril. No entanto, o quadro de restrições entretanto lançado obrigou ao seu cancelamento.

Meta 14: Numa escala de 1 a 5, que quantifica a perceção de envolvimento no processo de intervenção dos clientes, as famílias situam-se, em média, no nível 4.

O envolvimento das famílias no processo de intervenção dos clientes foi avaliado pelos respetivos técnicos de referência, resultando num registo que traduz a sua perceção, necessariamente subjetiva, desta variável. Do conjunto dos valores recolhidos, a média calculada situa-se entre os valores 3 e 4, mostrando que esta ainda é uma dimensão a melhorar.

### EIXO 3: COMUNICAÇÃO E IMAGEM

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

Meta 15: A Instituição continua a dinamizar a sua presença nas redes sociais.

Ao longo de todo o ano, esta continuou a ser uma área de continuidade de investimento. As redes sociais têm-se revelado um dos meios mais eficazes

de divulgação da atividade da Associação e de comunicação com quem a acompanha e com o público em geral. Assim, esta continuará a ser, com toda a certeza, uma dimensão de projeção para o exterior importante.

**Meta 16:** A Instituição continua a publicar boletins tendencialmente mensais.

A publicação de boletins pela Associação viu a sua periodicidade fortemente diminuída em razão da própria redução da atividade associativa motivada pela pandemia. Assim, a meta formulada não foi alcançada.

**Meta 17:** Os resultados do projeto CAIP (Erasmus+) são publicitados.

A falta de concretização deste objetivo está diretamente relacionada com o cancelamento das mobilidades previstas para o ano de 2020, no quadro do desenvolvimento do projeto CAIP. Tendo o prazo de execução sido prorrogado por um período de doze meses, naturalmente não seria possível avaliar resultados do projeto ainda em curso.

#### **OE 8: Manter uma dinâmica associativa diversificada.**

**Meta 18:** As áreas desportiva, cultural e recreativa são contempladas no conjunto das atividades associativas desenvolvidas.

Como tem ficado patente neste relatório, a promoção de atividades de âmbito associativo, que tanto peso tem assumido na afirmação identitária da Associação, é uma das áreas mais afetadas pelas restrições associadas à pandemia, inviabilizando a manutenção de uma dinâmica regular, variada e de base comunitária.

### **EIXO 4: TRABALHO EM REDE E COMUNIDADE**

**OE 9:** Promover a participação em dinâmicas da comunidade.

Meta 19: A Associação participa em quatro iniciativas de outros intervenientes.

No decorrer do ano, a Associação participou exatamente em quatro iniciativas de outros intervenientes, o que permitiu atingir o patamar definido nesta meta, não obstante todos os condicionamentos amplamente descritos.

### **OE 10: Consolidar e alargar redes de parceria.**

Meta 20: A Instituição colabora num projeto desenvolvido no quadro da iniciativa "Escola Inclusiva" do IPVC.

Conforme ficou refletido no ponto deste documento que descreve os projetos em que a Instituição participou ao longo do ano, a Íris colaborou, juntamente com outras associações da área da deficiência, no projeto Walkome.

Meta 21: A Instituição mobiliza uma parceria com uma entidade ligada à visão.

O Centro Ótico de Viana foi uma das entidades parceiras na realização da Mostra de Produtos de Apoio na área da visão que a Íris promoveu no início de março. Considera-se, portanto, cumprida esta meta.

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

Meta 22: A Associação promove pelo menos seis ações informativas e de sensibilização.

A Instituição promoveu, em 2020, sete ações informativas e de sensibilização. Este valor, estando muito aquém do que vem sendo o registo habitual de atividade numa área chave, é aceitável face ao quadro de contingência e permite considerar o cumprimento da meta.

## EIXO 5: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA E CAPTAÇÃO DE RECURSOS

### **OE 12: manter as atuais receitas.**

Meta 23: O nível de receita associado à consignação de IRS mantém-se.

A receita obtida com a Consignação do IRS de 2020, referente a rendimentos singulares de 2019, apresentou um decréscimo com alguma expressão relativamente àquele que tinha sido o melhor ano de receita associada à consignação.

Meta 24: O protocolo de cooperação financeira com o Município de Viana do Castelo é atualizado.

O protocolo de colaboração financeira com o Município de Viana do Castelo foi atualizado e, mais ainda, revisto para um valor significativamente superior, passando dos 550€ para os 700€ mensais. Este é, pois, um resultado claramente positivo, que suplanta o que era esperado.

### **OE 13: Alargar e diversificar mecanismos de captação de recursos**

Meta 25: Mantém-se uma rede informal de pessoas que consignam o seu IRS à Instituição.

Pensa-se que a rede informal que no ano anterior se investiu em criar se manteve, em regra, fidelizada. Por razões óbvias, o esforço realizado por estes intervenientes na divulgação do apelo à consignação não terá produzido um impacto tão positivo, mas a meta traçada não deixa de considerar-se atingida.

Meta 26: Pelo menos uma nova Organização participa numa ação de angariação de fundos.

Esta é uma das metas que, claramente, teria sido atingida caso a pandemia não tivesse alterado por completo o funcionamento de todas as atividades e



setores. Na verdade, estava agendado para o dia 29 de março um concerto solidário no Teatro Diogo Bernardes, em Ponte de Lima, que garantiria o envolvimento de três novas Organizações numa ação também apoiada pelo Município de Ponte de Lima: o Orfeão Limiano, a Academia de Música Fernandes Fão e a Banda de Música de Ponte de Lima. Este seria um momento de grande significado, assinalando a primeira ação solidária em favor da Instituição fora do concelho de Viana do Castelo e, ainda mais, num território em que é estrategicamente muito relevante para a nossa atividade investir.

Meta 27: Uma ação de angariação de fundos realiza-se fora do concelho de Viana do Castelo

A ação referida no ponto anterior permitiria, do mesmo modo, atingir esta meta, que fica igualmente por cumprir.

## **6.2. Conclusões**

Ao longo do período de tempo em que a Instituição tem desenvolvido a sua atividade, e particularmente considerando os anos de funcionamento da resposta social, 2020 foi, com toda a certeza, o mais desafiante sob o ponto de vista conjuntural. A pandemia decretada em março pela OMS produziu impactos fortíssimos na vida económica, profissional, familiar e social, cujo verdadeiro alcance não é ainda conhecido. Neste contexto de imprevisibilidade nunca antes experienciada, levando ao limite a capacidade de resposta das pessoas e das instituições, torna-se extremamente difícil levar a cabo o presente exercício de reflexão mantendo como referência um conjunto de metas que foram definidas tendo em conta a “normalidade” circunstancial a que estávamos habituados. Também não parece justo avaliar o grau de concretização do plano de atividades estabelecido para o período em análise de forma linear, responsabilizando a qualidade do trabalho desenvolvido pelo evidente comprometimento dos seus resultados. Não existe qualquer linearidade nos tempos que vivemos, pelo que pouco sentido faria aplicá-la a qualquer exercício de leitura ou interpretação.

Não obstante tudo o que se disse, foi ainda assim possível registrar um número de metas alcançadas (catorze em vinte e sete) superior ao número de metas não atingidas (onze em vinte e sete), sendo o baixo grau de concretização mais evidente nas áreas relacionadas com a dinâmica associativa e a participação. Curiosamente, todas as metas inscritas no eixo “trabalho em rede e comunidade” (eixo 4), que tem sido o melhor conseguido em anos anteriores, foram cumpridas. No relatório referente ao ano de 2019, tinha-se destacado “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 que parece suportar a observância de todas as metas definidas no eixo 4. Na verdade, o investimento e consequente realização nesta matéria foram tão expressivos no passado que foi possível fazer perdurar o seu efeito mesmo em tempos de pandemia.

Também o trabalho estratégico desenvolvido na área da qualidade dos serviços manteve um grau de concretização bastante positivo, registando apenas duas metas não alcançadas num total de sete.

Numa análise global, o ano de 2020 foi, sem dúvida, muito difícil. No que diz respeito à área da sustentabilidade financeira, as restrições impostas à atividade reduziram de forma muito significativa as oportunidades de geração de receita. Ao mesmo tempo, as participações familiares diminuíram e novas despesas passaram a fazer parte do dia-a-dia da Instituição, decorrentes da implementação das medidas definidas no Plano de Contingência COVID-19. A relação com a comunidade e os seus intervenientes saiu enfraquecida e os laços criados com as famílias, e mesmo entre elas, viram-se naturalmente abalados.

Apesar de todas as dificuldades sentidas, a Íris Inclusiva foi capaz de manter a sua atividade ao longo de todo o ano, mesmo que durante três meses o registo permitido tenha sido o não presencial. Os clientes dos serviços e os seus familiares fazem uma avaliação muito positiva do acompanhamento mantido ao longo desse período de suspensão de atividade presencial, considerando que contribuiu para a resolução de problemas concretos, diminuiu o isolamento social, aumentou a perceção de suporte e promoveu novas aprendizagens. A própria equipa também regista um número significativo de novas aprendizagens, sendo certo que “a

necessidade aguça o engenho”, suportadas no notório alargamento da oferta formativa disponível que os formatos à distância impulsionaram e na necessidade de fazer face a novos desafios, que obrigam a sair da zona de conforto e a explorar o que não se conhece.

O planeamento para o ano de 2021, em que a situação pandémica se mantém, já procurou incorporar as novas experiências relatadas, demonstrando que, mesmo nas condições mais adversas, é possível explorar novos recursos e desenvolver novas competências.