



Plano de Atividades 2023

Documento para análise na Assembleia Geral de Sócios de 29 de novembro de 2022

O exercício de planeamento operacional para o ano de 2023 enquadra-se no ciclo estratégico recentemente iniciado, o primeiro com a duração de quatro anos. Nessa medida, cabe lembrar a estratégia formulada para o período 2022-2025, ancorada em cinco eixos estratégicos, cada um dos quais aglutinador de um conjunto de objetivos gerais.

EIXO 1 – Qualidade dos Serviços

Objetivos gerais:

- ✓ Dispor de um quadro de pessoal ajustado, em termos de composição, à resposta social de apoio de regime ambulatorio.
- ✓ Ter colaboradores qualificados e motivados.
- ✓ Fazer uma gestão eficaz dos processos internos que suportam a prestação de serviços.
- ✓ Manter níveis elevados de satisfação, pelos clientes, com os serviços prestados.
- ✓ Atingir níveis elevados de execução dos Planos Individuais de Intervenção.
- ✓ Proporcionar oportunidades significativas de aprendizagem aos clientes e famílias, contribuindo para melhorar a sua qualidade de vida.

EIXO 2 – Inovação e Desenvolvimento

Objetivos gerais:

- ✓ Promover a utilização das novas tecnologias.
- ✓ Promover uma cultura interna de avaliação de impactos.
- ✓ Investir na internacionalização.
- ✓ Potenciar o acesso à arte e à cultura como ferramentas para a inclusão.

EIXO 3 – Gestão para a Sustentabilidade

Objetivos gerais:

- ✓ Incentivar a participação dos associados.
- ✓ Manter uma relação de proximidade com os financiadores.
- ✓ Diversificar fontes de financiamento.
- ✓ Monitorizar custos de funcionamento da resposta.

EIXO 4 – Relação com a Comunidade

Objetivos gerais:

- ✓ Promover a visibilidade externa do trabalho desenvolvido.
- ✓ Manter uma rede alargada de parceiros locais e regionais.
- ✓ Estabelecer relações colaborativas com parceiros de âmbito nacional.

EIXO 5 – Acesso e Participação

Objetivos gerais:

- ✓ Desenvolver a cultura de participação dos clientes.
- ✓ Contribuir para a redução de barreiras no acesso às oportunidades.
- ✓ Divulgar e/ou apoiar práticas de inclusão.

Posto isto, e tendo em conta que cada um dos objetivos gerais (ou, se preferirmos, estratégicos) é servido por um leque variado de objetivos específicos e ações, planificam-se as dinâmicas operacionais para o ano de 2023, cuja avaliação remeterá para o grau de concretização das metas agora definidas. É de salientar que este exercício de planeamento tem em consideração o nível de consecução, à data, do plano operacional em vigor.

EIXO 1 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2022
Dispor de um quadro de pessoal ajustado, em termos de composição, à resposta social.	Negociar o quadro de pessoal com a Segurança Social.	- Protocolar uma revisão do acordo de cooperação.	- Feedback sobre o pedido de revisão apresentado à Secretaria de Estado da Inclusão obtido.
Ter colaboradores qualificados e motivados.	Expandir competências dos colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> - Fazer um levantamento individualizado de áreas de competência identificadas como deficitárias. - Pesquisar regularmente ofertas. - Participar em ações formativas ajustadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa contínua de oportunidades de formação realizada. - Uma experiência de contato direto com outras organizações/profissionais com intervenção na área proporcionada aos colaboradores. - Uma sessão formativa na área da oftalmologia realizada.
	Incentivar a disseminação de conhecimentos e competências.	<ul style="list-style-type: none"> - Criar mecanismos de partilha de conhecimentos/competências específicos da área de atuação na equipa. - Criar momentos de partilha pós-formação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Uma sessão formativa na área das tecnologias de apoio realizada. - Uma sessão de reforço de competências na utilização das técnicas de guia realizada. - Uma sessão de partilha realizada após a frequência de cada ação formativa (com os elementos da equipa cujo teor da ação justifique).

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Ações	Metas 2022
Fazer uma gestão eficaz dos processos internos.	Manter os processos individuais organizados.	<ul style="list-style-type: none"> - Criar rotinas regulares de monitorização dos processos. - Melhorar o processo de revisão do cálculo de comparticipações. - Rever os processos dos clientes pontuais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Os processos são monitorizados trimestralmente. - A recolha de documentos para a revisão de comparticipação termina a 15 de agosto. - Todos os clientes pontuais são contactados.
	Implementar eficazmente alguns procedimentos.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar eficazmente o procedimento definido para o acompanhamento técnico dos processos de financiamento de produtos de apoio. - Definir procedimentos anteriores à admissão. - Testar procedimentos de avaliação do funcionamento visual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolo de avaliação do funcionamento visual em crianças/jovens atualizado e partilhado na equipa. - Momentos de prática simulada na aplicação do protocolo realizados.
	Melhorar a gestão dos associados.	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar mais eficazmente o pagamento de quotas pelos associados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimentos de comunicação com os associados em falta no pagamento de quotas melhorados.

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2022
Manter níveis elevados de satisfação.	Avaliar, anualmente, o grau de satisfação dos clientes com os serviços.	- Administrar, anualmente, um questionário de avaliação da satisfação aos clientes regulares da resposta.	- Questionário de avaliação administrado até ao final do ano.
	Manter níveis de satisfação não inferiores a 4.	- Recolher e tratar resultados dos questionários administrados.	- Nível de satisfação médio dos clientes não inferior a 4.
	Identificar aspetos de funcionamento a melhorar e definir estratégias de melhoria.	- Utilizar a estratégia de <i>focus group</i> com clientes, para identificação de aspetos a melhorar.	- Um <i>focus group</i> feito. - Registo de aspetos a melhorar feito.
Atingir níveis elevados de execução dos Planos Individuais de Intervenção.	Obter taxas de incumprimento não superiores a 75%.	- Avaliar individualmente o grau de concretização dos Planos. - Calcular a taxa média de incumprimento dos Planos.	- Taxa de incumprimento média igual ou inferior a 75%.
Proporcionar oportunidades significativas de aprendizagem aos clientes e famílias.	Desenvolver ações em contexto de grupo que favoreçam a partilha de experiências e aprendizagens.	- Dinamizar ações online com clientes. - Dinamizar ações online com pais/familiares. - Desenvolver ações temáticas orientadas por intervenientes externos.	- Pelo menos duas ações online dinamizadas. - Uma ação temática dinamizada.

EIXO 2 – INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2022
Investir na internacionalização.	Participar, como promotor ou parceiro, em projetos financiados pelo Programa Erasmus+.	<ul style="list-style-type: none"> - Ser entidade acreditada pelo Programa Erasmus 2021-2027. - Candidatar projetos de mobilidade europeia para o staff. 	- Informação sobre projetos em desenvolvimento ou a desenvolver (no quadro da rede ENVITER) recolhida.
	Divulgar resultados da participação em projetos internacionais.	<ul style="list-style-type: none"> - Promover eventos disseminadores de resultados. - Utilizar os meios de comunicação para a divulgação de resultados. 	
	Continuar a integrar a rede europeia ENVITER.	<ul style="list-style-type: none"> - Renovar, anualmente, o estatuto de membro. - Participar em eventos da Rede. - Manter comunicação com membros da Rede. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quota anual pontualmente paga. - Participação, direta ou através da CONVIDA, na Reunião Anual.
Potenciar o acesso à arte e à cultura como ferramentas para a inclusão.	Divulgar oportunidades de inclusão através da arte e da cultura.	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorizar, com regularidade, ações e oportunidades, no território de atuação ou fora dele. - Divulgar oportunidades consideradas relevantes. 	- Oportunidades de inclusão divulgadas no website e redes sociais.
	Manter relações colaborativas com organizações que atuam nas áreas cultural e artística.	<ul style="list-style-type: none"> - Manter relações de parceria já estabelecidas. - Procurar ativamente novos parceiros. - Apresentar propostas concretas de colaboração a parceiros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Parceria com organização ligada à área da música estabelecida. - Parceria com a AILD mantida. - Parceria com o Teatro Diogo Bernardes iniciada.
	Participar em ações/projetos de âmbito cultural e artístico, como entidade dinamizadora ou parceira.	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisar ativamente oportunidades. - Dinamizar atividades que proporcionem a fruição cultural. - Participar, como parceiro, em ações/projetos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Parceria com o Festival de Teatro de Viana do Castelo mantida. - Uma visita e sessão de partilha realizadas no Teatro Municipal Sá de Miranda.

--	--	--	--

EIXO 3 – GESTÃO PARA A SUSTENTABILIDADE

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2022
Manter uma relação de proximidade com os financiadores.	Dar feedback periódico aos principais financiadores.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar reuniões com financiadores. - Enviar informação sobre a atividade desenvolvida aos financiadores. 	- Reunião com a Câmara Municipal de V.C. realizada.
	Ser parte ativa nas relações de cooperação estabelecidas.	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentar propostas de colaboração. - Estreitar contactos com técnicos de acompanhamento. - Empreender ações de aproximação ao INR. 	<ul style="list-style-type: none"> - Uma proposta de colaboração apresentada a Municípios. - Pedido de reunião com o INR apresentado.
Diversificar fontes de financiamento	Manter um cronograma anual de ações de angariação de fundos.	- Realizar ações de angariação de fundos com regularidade.	<ul style="list-style-type: none"> - Participação em duas feiras gastronómicas. - Exposição solidária realizada.
	Apelar ao mecenato empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> - Criar a figura de “empresa associada”. - Contatar periodicamente empresas. - Fazer uma abordagem de maior proximidade a empresas com ligação à área da visão. 	- Duas empresas tornam-se associadas.
Monitorizar custos de funcionamento da resposta	Verificar periodicamente custos do Ambulatório e sua distribuição.	<ul style="list-style-type: none"> - Calcular, anualmente, custo de funcionamento da resposta. - Verificar desvios orçamentais bianualmente. - Realizar regularmente reuniões Direção/Contabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> - Custo atualizado de funcionamento da resposta determinado. - Reunião realizada até julho de 2023.

EIXO 4 – RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2022
Promover a visibilidade externa do trabalho desenvolvido.	Utilizar ativamente as redes sociais.	- Divulgar a atividade nas redes sociais.	- Conta de Instagram criada.
	Realizar, periodicamente, ações de divulgação.	- Participar em eventos/mostras/feiras. - Divulgar a resposta em setores específicos.	- Resposta apresentada em dois eventos ou organizações.
	Manter uma relação de proximidade com a comunicação social local.	- Enviar notícias para publicação na imprensa local. - Divulgar a Associação e o seu trabalho em rádios locais.	- Lista de contactos da comunicação social atualizada. - Notícias sobre as principais atividades realizadas enviadas.
Manter uma rede alargada de parceiros locais e regionais.	Participar ativamente em redes e projetos da comunidade.	- Corresponder pedidos de participação em projetos e redes locais. - Ser membro efetivo de Conselhos Locais de Ação Social.	- Pedido de adesão à Rede Social de Ponte da Barca apresentado.
	Estabelecer relações colaborativas em territórios de menor visibilidade.	- Mobilizar novas parcerias em concelhos com redes colaborativas mais pobres.	- Três novos parceiros no distrito e fora do concelho de Viana do Castelo.
Estabelecer relações colaborativas com parceiros de âmbito nacional.	Estreitar relações com intervenientes que atuam na área.	- Explorar a relação de parceria com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. - Manter contatos com Associações congéneres. - Procurar parceiros na área da saúde visual.	- Participação nas reuniões do grupo para a criação de uma federação de organizações na área da DV. - Reunião com nova consulta pediátrica do CHSJ realizada.
	Continuar a colaborar em projetos de âmbito académico.	- Manter um registo atualizado de contatos/pedidos de colaboração. - Participar em estudos/projetos ligados à Academia.	- Registo anual feito. - Participação em 2/3 dos projetos apresentados.

EIXO 5 – ACESSO E PARTICIPAÇÃO

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2022
Desenvolver a cultura de participação dos clientes.	Manter atualizada e disponível informação sobre benefícios sociais.	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisar regularmente informação. - Sistematizar e divulgar informação. 	- Informação publicada no website mantém-se atualizada.
	Promover a utilização de produtos de apoio.	<ul style="list-style-type: none"> - Criar oportunidades de contacto com produtos de apoio. - Estreitar relação com as empresas do setor. - Desenvolver ações que favoreçam a integração dos produtos de apoio nos contextos de utilização. 	- Contato de proximidade com três empresas mantido.
	Promover um leque variado de atividades associativas.	- Dinamizar atividades recreativas ou culturais abertas à comunidade.	- Cinco atividades realizadas.
	Apoiar a denúncia de práticas discriminatórias no acesso às oportunidades.	- Implementar ou apoiar a implementação de procedimentos de sinalização de práticas discriminatórias junto das entidades adequadas.	- Situações sinalizadas à Associação denunciadas/encaminhadas.
Divulgar e apoiar práticas de inclusão.	Divulgar e apoiar a prática de desporto adaptado.	<ul style="list-style-type: none"> - Retomar a prática ocasional de Goalball. - Criar oportunidades de divulgação/experimentação de Goalball. - Divulgar outras modalidades de desporto adaptado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quatro ações de experimentação promovidas. - Propostas de experimentação apresentadas a duas associações desportivas. - Participação numa ação de experimentação de remo.

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2022
Contribuir para a redução de barreiras no acesso às oportunidades.	Dinamizar ações (in)formativas e de sensibilização em diversos contextos.	<ul style="list-style-type: none"> - Dinamizar ações abertas ao público em geral. - Dinamizar ações em contexto escolar. - Dinamizar ações noutros contextos. 	- Pelo menos seis ações dinamizadas.
	Promover a utilização de recursos de acessibilidade pelas respostas e serviços da comunidade.	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgar informação sobre acessibilidade junto dos recursos da comunidade. - Propor melhorias ao nível de acessibilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proposta de produção de materiais adaptados apresentada a uma organização da comunidade. - Caderno inclusivo de programação do Festival de Teatro de V.C. produzido.
	Promover o acesso à informação.	<ul style="list-style-type: none"> - Produzir materiais em formatos adaptados. 	- Primeira versão de um manual dedicado à culinária produzida.