



PLANO DE ATIVIDADES 2024

Documento para análise na Assembleia Geral de Sócios de 29 de novembro de 2023

O presente documento pretende sistematizar o trabalho de planeamento operacional para o exercício de 2024, desenvolvido no quadro do plano estratégico em vigor para o quadriénio 2022-2025. Lembra-se, por uma questão de organização e inteligibilidade, que o referido plano contempla cinco grandes eixos estratégicos, agregadores de um conjunto diversificado 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, definem-se as dinâmicas operacionais para o ano de 2024, colocando o foco nas metas concretas a atingir e tomando em consideração, entre outros fatores, o nível atual de concretização do plano operacional para o ano em curso.

EIXO 1 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2024
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"> - Uma sessão formativa na área da oftalmologia realizada. - Uma visita a pelo menos uma organização com intervenção na área da DV realizada. - Contactos com outros profissionais com intervenção na área da DV mantidos.
	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. 	- 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 2024
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 participações. - Rever os processos dos clientes pontuais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Os processos são monitorizados trimestralmente. - Os erros/omissões detetados na monitorização são corrigidos no espaço de um trimestre. - A recolha de documentos para a revisão de participação termina a 15 de agosto. - A listagem de documentos pedidos é atualizada.
	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"> - Momentos de prática simulada na aplicação do protocolo realizados. - Momentos de prática real na aplicação do protocolo realizados. - Protocolo de atuação prévia à admissão revisto.
	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"> - Associados com pagamentos em falta contactados. - Possibilidade de pagamento através de MB way implementada.

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2024
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.	- Uma sessão realizada após o momento de síntese dos resultados da avaliação anual do grau de satisfação. - Registo de aspetos a melhorar feito.
Atingir níveis elevados de execução dos Planos Individuais de Intervenção.	Obter taxas de incumprimento não superiores a 25%.	- Avaliar individualmente o grau de concretização dos Planos. - Calcular a taxa média de incumprimento dos Planos.	- Taxa de incumprimento média igual ou inferior a 25%.

EIXO 2 – INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2024
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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participação, como parceiro, numa candidatura ao Programa Erasmus+ promovida por um membro da Enviter.
	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 em pelo menos 2/3 dos webinars organizados pela rede.
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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de inclusão divulgadas nas redes sociais da Associação.
	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"> - Proposta de colaboração com equipamentos culturais de Ponte de Lima apresentada.
	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 CDV – Teatro do Noroeste aprofundada.

EIXO 3 – GESTÃO PARA A SUSTENTABILIDADE

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2024
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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Boletim informativo enviado aos principais financiadores. - Síntese anual da atividade desenvolvida elaborada e partilhada com os principais financiadores.
	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"> - Exposição sobre dificuldades sentidas com o SAPA apresentada ao INR.
Diversificar fontes de financiamento	Manter um cronograma anual de ações de angariação de fundos.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar ações de angariação de fundos com regularidade. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participação no Arraial Gastronómico de Outeiro. - Venda solidária de quadros que não foram adquiridos na exposição “Olhares felinos ao cubo” 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reunião com a empresa VAVA Eyewear realizada.
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 2024.

EIXO 4 – RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2024
Promover a visibilidade externa do trabalho desenvolvido.	Utilizar ativamente as redes sociais.	- Divulgar a atividade nas redes sociais.	- Informação na área da oftalmologia, resultante da colaboração com o Hospital Particular de Viana do Castelo, publicada nas redes sociais.
	Realizar, periodicamente, ações de divulgação.	- Participar em eventos/mostras/feiras. - Divulgar a resposta em setores específicos.	- Resposta apresentada em três 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.	- Pedidos de divulgação de atividades enviados aos jornais e rádios locais.
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.	- Pedidos de participação feitos pelas Redes Sociais que a Íris integra correspondidos.
	Estabelecer relações colaborativas em territórios de menor visibilidade.	- Mobilizar novas parcerias em concelhos com redes colaborativas mais pobres.	- Parceria com o Centro de Ciência Viva dos Arcos de Valdevez concretizada.

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2024
Estabelecer relações colaborativas com parceiros de âmbito nacional.	Estreitar relações com intervenientes que atuam na área.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participação ativa nas reuniões e eventos da rede CONVIDA. - Participação ativa no movimento nacional para a criação de uma estrutura agregadora de organizações com intervenção na área da DV.
	Continuar a colaborar em projetos de âmbito académico.	<ul style="list-style-type: none"> - Manter um registo atualizado de contatos/pedidos de colaboração. - Participar em estudos/projetos ligados à Academia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registo anual feito. - Colaboração em 80% dos projetos apresentados.

EIXO 5 – ACESSO E PARTICIPAÇÃO

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2024
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. 	- Mostra de produtos de apoio realizada.
	Promover um leque variado de atividades associativas.	- Dinamizar atividades recreativas ou culturais abertas à comunidade.	- Quatro 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.

Objetivos Gerais	Objetivos específicos	Ações	Metas 2024
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"> - Propostas de experimentação apresentadas a duas associações desportivas. - Proposta de realização de uma ação de divulgação de futebol para cegos apresentada à ANDDVIS.
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"> - Panfleto sobre acesso à informação pelas pessoas com DV produzido. - Caderno de programação em Braille do Festival de Teatro de V.C. produzido.
	Promover o acesso à informação.	<ul style="list-style-type: none"> - Produzir materiais em formatos adaptados. 	- Manual dedicado à culinária em formato acessível produzido.