



Associação de Apoio aos Deficientes
Visuais do Distrito de Braga

**RELATÓRIO
DE
ATIVIDADES
2020**

Índice

INTRODUÇÃO	3
ORGANOGRAMA	5
ASSOCIADOS	5
ATIVIDADES REALIZADAS	6
ÁREA TÉCNICA: REABILITAÇÃO	6
ÁREA TÉCNICA: ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL	7
ÁREA TÉCNICA: SERVIÇO SOCIAL	8
ÁREA TÉCNICA: PSICOLOGIA	9
ATIVIDADES COMUNS ÀS RESPOSTAS SOCIAIS	10
CENTRO DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE (CAVI)	10
PROGRAMA DE INTERVENÇÃO “LONGE, MAS PERTO”	11
CONCLUSÃO	15

INTRODUÇÃO

É inquestionável que 2020 foi um ano conturbado e desafiante para todos, não só na esfera associativa, mas a nível pessoal, social e económico. Nos primeiros dois meses do ano, as atividades decorreram sem percalços e de acordo com o previsto no plano de atividades. No entanto, a situação de pandemia e a gestão da crise de saúde pública, ocasionada pela doença Covid-19, tornou imperioso e pertinente adotar diferentes metodologias de trabalho, bem como adaptar a intervenção das diferentes respostas sociais da AADVDB.

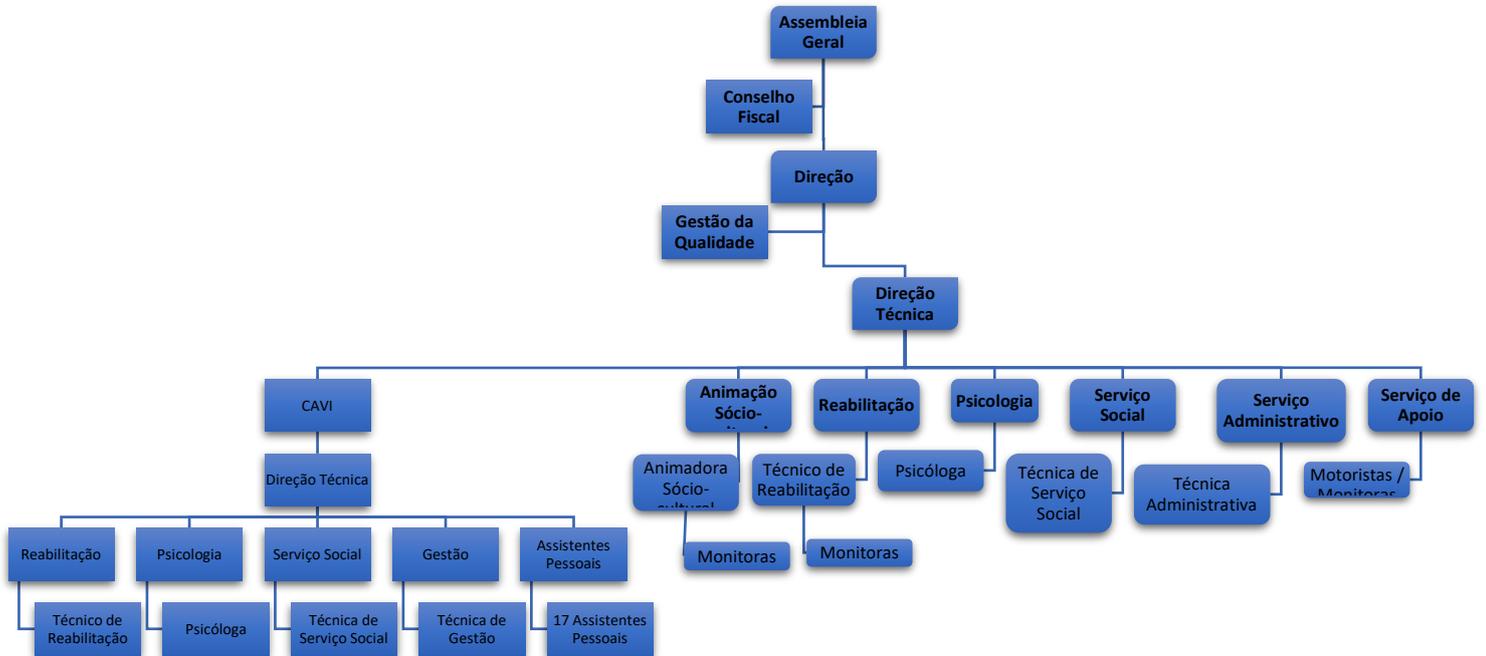
Decretado o estado de emergência a 18 de março de 2020, tornou-se óbvia a necessidade de promover ações de prevenção e estabelecer diretrizes de trabalho adaptadas à situação. Considerando que os nossos utentes pertencem a grupos de riscos, respeitou-se o “*Dever especial de proteção*”, previsto no artigo 4.º do Decreto n.º 2-A/2020, de 18 de março, bem como o “*Dever geral de recolhimento domiciliário*”, previsto no artigo 5.º do mesmo Diploma legal. Neste sentido, tornou-se óbvia a necessidade de reestruturar toda a ação social da AADVDB no período em causa, e concomitantemente organizar e preparar uma retoma segura no pós-estado de emergência. Foi premente dotar a Instituição dos equipamentos e materiais para assegurar o cumprimento das normas de segurança e higiene da DGS – Direção Geral de Saúde. Elaborou-se um *Plano de Contingência*, respeitando as principais orientações da DGS, que foi publicado e divulgado, internamente e externamente, nas nossas redes sociais, e que foi implementado aquando dos primeiros casos identificados no Distrito de Braga (ANEXO I). Uma das reestruturações definidas no plano supramencionado diz respeito à redução do número de utentes por grupo, para um número máximo de 6 utentes por dia, de forma a assegurar o distanciamento social adequado, tanto no serviço de transporte de utentes, como na permanência dos mesmos dentro das nossas instalações, aquando da retoma às atividades presenciais. Outras alterações poderão ser revistas no documento em anexo “Plano de Contingência COVID-19”..

Considerando as orientações do Ministério do Trabalho, da Solidariedade e da Segurança Social (2020), de que a “ (...) a prevenção é, no presente, a forma mais eficaz de proteção das pessoas face ao COVID-19, e até indicação contrária pela Autoridade de Saúde Pública, devem os serviços manter-se em funcionamento ainda que reduzindo o fluxo de utentes em presença e reduzindo o número de atendimentos presenciais ao mínimo essencial”, privilegiou-se o teletrabalho sempre que possível. Até à data, a adoção do teletrabalho é

recomendada, na totalidade ou em tempo parcial, sempre que se justificar, assegurando-se as condições para o seu exercício.

Em períodos de confinamento obrigatório foram realizados contactos telefónicos sistemáticos, para todos os utentes e a frequência de visitas domiciliárias aumentou. Para dar resposta a este momento de crise, foi criado um programa de intervenção à distância, "Longe, mas Perto", que será descrito neste documento.

ORGANOGRAMA



ASSOCIADOS

Durante o ano de 2020, a AADVDB registou um total de 509 sócios.

No âmbito da reabilitação e, tendo em conta as especificidades da deficiência visual e o perfil dos utentes e as suas necessidades, foram desenvolvidas as seguintes atividades no ano de 2020:

1. **Hidroginástica: atividade** física completa, desenvolvida num ambiente seguro e confortável, que protege o corpo de impactos indesejáveis. O exercício físico na água é uma experiência extremamente positiva, que induz uma resposta de relaxamento;
2. **Sessões de Atividade Motora / ginástica:** têm como finalidade melhorar a flexibilidade e a coordenação motora e intervir ao nível aeróbico;
3. **Snoezelen:** através de uma parceria estabelecida com a ASSIS – Associação de Solidariedade Social, Integração e Saúde do Norte – todos os utentes, organizados em grupos de 2 a 3 elementos, têm a possibilidade de usufruir de uma intervenção sensorial avançada;
4. **Estimulação cognitiva através de atividades lúdicas/jogos:** permitem aos utentes de uma forma lúdica e interativa, capacitar as suas funcionalidades, particularmente na área cognitiva. Através de “simples” jogos de mesa, os utentes estimulam a memória, a atenção, o raciocínio, entre outros;
5. **Sessões de Showdown:** é uma modalidade desportiva criada para pessoas com deficiência visual, inventada em 1960 por um canadiano com deficiência visual, chamado Joe Lewis, que contou com a colaboração de outro atleta canadiano, Patrick York, também com deficiência visual, para aprimorar as regras e equipamento desta modalidade. O objetivo do jogo é lançar a bola até ao outro lado da mesa de jogo sem que a mesma bata no ecrã central e tentando marcar golo na baliza adversária;
6. **Demonstração de Goalboall na Fan Zone da Final Four Allianz Cup 2020:** realizada no dia 20 de Janeiro na Fan Zone da Final Four da taça da liga de futebol, na cidade de Braga. Esta demonstração teve a participação de quatro utentes da AADVDB que juntamente com o seu técnico de Reabilitação, começaram por fazer uma explicação das regras da modalidade para todo o público presente e de seguida iniciaram a prática do jogo. Ao longo da atividade foi mantida uma grande interação com o público presente, na grande maioria

jovens alunos de algumas escolas de Braga, permitindo a estes que jogassem e colaborassem com os nossos utentes, na prática da modalidade.

Devido ao contexto de pandemia, as atividades de hidrogenástica e snoezelen foram interrompidas, sem data prevista de recomeço. Em períodos de estado de emergência, as atividades possíveis decorreram à distância, através do programa de intervenção “Longe, mas Perto”.

ÁREA TÉCNICA: ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL

As atividades previstas para 2020 nesta resposta social sofreram alterações significativas. No entanto, ainda foi possível realizar atividades coletivas nos meses que antecederam o primeiro estado de emergência.

- 1. Baile de Carnaval (19 de fevereiro):** promovido pela câmara municipal da Póvoa de Lanhoso. Participamos com o grupo de utentes de Quarta-feira no desfile de Carnaval. Como fantasia os utentes desfilaram com a máscara de Salvador Dali, numa referência à série televisiva “A Casa de Papel”;
- 2. Verão em Movimento:** nos meses de verão, através de uma generosa parceria levada a cabo com a *Quinta do Rego* – um espaço de turismo rural sito na freguesia de Campos, Póvoa de Lanhoso –, a AADVDB dinamizou atividades lúdico-recreativas neste espaço, permitindo aos nossos utentes, designadamente, usufruir da vida ao ar livre, da tranquilidade de dias passados em plena natureza, assim como da piscina aberta e privativa, sempre respeitando as regras de segurança e o nosso *Plano de Contingência*, adaptado a este contexto especial;
- 3. Projeto Saúde e Beleza:** a funcionar uma vez por mês com cada grupo de utentes, terminou a sua atuação a partir de março, devido à pandemia;
- 4. Visita ao Estádio da Luz, no Jogo Benfica - Braga:** no dia 15 de fevereiro a AADVDB, 13 utentes e 5 colaboradores, tiveram a honra de assistir ao jogo Benfica - Braga no Estádio da Luz, a convite da Fidelidade Comunidade que custeou as viagens e o almoço na Bairrada. Tudo isto devido à nossa ótima parceria com a Fidelidade;
- 5. Criação do website da AADVDB:** durante o ano de 2020 foi executado um website da AADVDB, um projeto cofinanciado pelo programa de financiamento a projetos pelo INR,I,P, fruto de uma candidatura a esta entidade no valor de 2.625,22€ denominado por Site Inclusivo – Mundo Digital para Todos;

Outras atividades:

- Participação na organização do 24º Aniversário da AADVDB,
- Elaboração de Candidaturas (INR; Fidelidade Comunidade),
- Membro da SIGO - Comissão + igualdade + cidadania, com reuniões de trabalho mensais,
- Promoção de jogos de mesa e de estimulação cognitiva,
- Visitas e passeios no exterior com os utentes.

Devido ao contexto de pandemia, algumas atividades planificadas para 2020 ficaram pendentes e sem data prevista para serem retomadas, devido a reestruturações realizadas no número de utentes por grupo. Em períodos de estado de emergência, as atividades possíveis decorreram à distância, através do programa de intervenção “Longe, mas Perto”.

ÁREA TÉCNICA: SERVIÇO SOCIAL

Para a concretização dos objetivos a que se propôs, o Serviço Social centrou-se em dois grandes pontos: 1. o atendimento, acompanhamento e apoio técnico e 2. a avaliação *in loco* através das visitas domiciliárias. De seguida passa-se à explanação de cada um destes pontos, no que se refere a objetivos alcançados, metodologias implementadas e atividades realizadas.

1. **Atendimento, acompanhamento e apoio técnico:** os objetivos primordiais centraram-se na construção de processos individuais, abarcando o contexto pessoal, familiar, laboral e social de cada utente; na avaliação das necessidades de cada utente; no diagnóstico das situações-problema; na identificação de potencialidades e recursos pessoais, familiares, sociais e comunitários suscetíveis de serem promovidos e rentabilizados; no estímulo da consciencialização de capacidades e competências próprias e nos recursos disponíveis. Uma das preocupações foi perceber as causas e os efeitos dos problemas sociais, assim como a sua incidência na vida de todos os utentes, recorrentes a este serviço. Coube à assistente social encaminhar e acompanhar os utentes para os recursos existentes, capazes de dar resposta aos problemas apresentados, acompanhar psicossocialmente os utentes e as suas famílias, colmatar problemas de desigualdade social, económica e cultural dando orientação aos problemas que afetam as suas vidas. Ao nível da intervenção, importou responder aos problemas apresentados pelos utentes e famílias. Os elementos cruciais foram as entrevistas individuais, que permitiram fazer uma avaliação e um diagnóstico da real situação sociofamiliar de cada utente, fundamentando com visitas domiciliárias.

Este serviço, sempre que se justificou, procurou articular com todos os serviços da comunidade. (Exemplo: Centros Sociais, Santa Casa da Misericórdia, Centros de Saúde, Câmaras Municipais, Serviços descentralizados da Segurança Social);

2. **Avaliação *in loco* – Visitas Domiciliárias:** a visita domiciliária é um instrumento técnico-metodológico que é aplicada na prática da profissão. Esta facilita a aproximação à realidade do utente e da família, com um conhecimento mais objetivo das condições habitacionais, do meio envolvente, hierarquia familiar, das dinâmicas e interações familiares. Assim, a intervenção e o estudo social no lócus proporcionaram uma coleta de dados mais eficazes. O projeto ético, com os seus princípios, está sempre presente na visita domiciliar, através do respeito e do sigilo profissional.

Acumula funções como diretora técnica desde outubro de 2017.

Durante os períodos de estado de emergência, as visitas domiciliárias adquiriram maior relevância, intensificando-se a frequência das mesmas. Concomitantemente, foram realizados atendimentos através de contactos telefónicos sistemáticos com os utentes.

ÁREA TÉCNICA: PSICOLOGIA

Durante o ano de 2020, o serviço de Psicologia da AADVDB foi prestado por uma Psicóloga, em contrato a tempo parcial. No domínio da saúde mental, definiram-se duas dimensões de intervenção:

1. **Atendimento, acompanhamento e apoio psicoterapêutico individual:** esta atividade integrou a avaliação clínica, a atribuição de diagnósticos e a definição de planos de intervenção, de acordo com as necessidades individuais do utente. A avaliação clínica englobou a entrevista e a observação clínica. A avaliação de cada caso permitiu a atribuição de um diagnóstico e, em caso de continuação do processo, permitiu também a definição das linhas gerais de intervenção. A avaliação clínica permitiu ainda fazer uma triagem de casos com vista a um acompanhamento mais adequado, articulando a intervenção terapêutica com os restantes técnicos da associação. Em termos de psicopatologia, há uma maior predominância de sintomatologia depressiva e ansiogénica. Neste sentido, a intervenção psicoterapêutica foi adaptada às necessidades individuais, atribuindo-se uma maior importância à psicoeducação;
2. **Psicoeducação em grupo:** sessões de sensibilização em relação a temáticas diversificadas que promovem o bem-estar físico e psicológico.

Em períodos de estado de emergência, a psicóloga adotou o formato de teletrabalho e realizou os seus acompanhamentos por contacto telefónico, seguindo as orientações previstas pela Ordem dos Psicólogos Portugueses.

ATIVIDADES COMUNS ÀS RESPOSTAS SOCIAIS

- Realização de triagens;
- Realização de contactos telefónicos sistemáticos com utentes;
- Organização da 24ª Aniversário da AADVDB;
- Férias associativas: Na semana de 20 a 24 do mencionado mês de julho, um grupo de 15 utentes usufruiu de uma estadia de 5 dias, na referida Quinta do Rego, contando com o apoio permanente de elementos da AADVDB;
- Aniversários: até 16 de Março, foram comemorados os aniversários de alguns dos utentes que frequentam a instituição nas instalações da sede. Aquando do primeiro estado de emergência, no dia do respetivo aniversário, cada utente recebe a visita de um grupo de colaboradores da instituição, a qual oferece o bolo para festejar este dia tão especial nas suas vidas.

CENTRO DE APOIO À VIDA INDEPENDENTE (CAVI)

Durante o ano de 2020, o CAVI da Póvoa de Lanhoso integrou 10 novos beneficiários, perfazendo um total de 59 beneficiários a usufruírem de assistência pessoal. Terminaram 10 PIAP's durante 2020, sendo que ainda não temos confirmação se são considerados Términos com Sucesso ou não. Os critérios de avaliação são elaborados e emitidos pelo INR, ainda não tivemos acesso a eles.

O CAVI da Póvoa de Lanhoso ministrou duas ações de formação durante 2020. A primeira formação – “Formação Inicial de Assistentes Pessoais” realizou-se em janeiro e teve uma carga horária de 50 horas. A segunda formação – “Formação Continua de Assistentes Pessoais” realizou-se em dezembro e teve uma carga horária de 25 horas. A primeira formação teve como objetivo formar novos Assistentes Pessoais, no total foram formadas 54 pessoas. A segunda formação teve como objetivo consolidar conhecimentos, esclarecimentos de dúvidas e aprofundar temas pertinentes na assistência pessoal e plano de contingência de COVID-19.

O Programa de intervenção em apreço surgiu no contexto atual da pandemia Covid-19, assim como da necessidade de colmatar as exigências que as medidas preventivas e de proteção exigiram. Estas medidas que visam retardar a transmissão da doença e proteger os grupos de maior risco à epidemia, implicaram o isolamento abrupto e o distanciamento social, o que acarreta consequências a nível económico, social e emocional para toda a população.

No que particularmente diz respeito aos utentes da AADVDB, é inegável e inevitável o impacto emocional. É importante lembrar que, para a pessoa portadora de deficiência visual, o tato é o principal vetor de conhecimento do mundo que a rodeia, pelo que a privação do contacto físico adquire uma outra dimensão. Além disso, para a maioria dos nossos utentes, a associação representa o único apoio que possuem

De facto, as suas rotinas alteraram-se de forma brusca e nem todos possuem um suporte social e familiar que torne mais agradável a experiência de ficar em casa. Neste sentido, surgiu a necessidade de criar um programa de intervenção à distância, que integrasse todas as respostas sociais da instituição, recorrendo a outras modalidades de trabalho e a tecnologia que fosse acessível para todos, a partir de suas casas. Assim, recorrendo a uma aplicação de telemóvel, construiu-se um programa de intervenção em grupo, para dar resposta ao contexto vivenciado, que ditou os objetivos definidos:

Objetivo geral: Colmatar a distância física e permitir que a instituição continue a desempenhar a sua missão social. Combater o isolamento social e colmatar as vulnerabilidades emocionais que surgem nesta fase de pandemia;

Objetivo específico: Utilizar uma aplicação *Web* ou móvel que permita criar um grupo de utentes e propor dinâmicas de grupo diárias e semanais, de todas as respostas sociais da AADVDB, adaptadas às condições específicas deste momento de crise, permitindo assim o contacto diário entre utentes e colaboradores;

População-alvo: utentes AADVDB

Esta intervenção não exige obrigatoriedade de participação, tal como nenhum utente é obrigado a frequentar a associação. O consentimento informado e participação voluntária foram realizados oralmente, por contacto telefónico e registados pelo técnico responsável.

Foi preconizado que a durabilidade do projeto estaria dependente da vigência das medidas decretadas pela DGS e pelo Governo Português.

Planificação do Projeto

1.ª Fase – Prospeção da viabilidade do programa de intervenção: **a)** Pesquisa dos utentes com acesso à tecnologia e equipamento necessários para a participação; **b)** Definição da aplicação *Messenger* do Facebook, por ser a mais acessível e compatível com os objetivos do programa; **c)** Identificação dos utentes que já possuem e utilizam a aplicação e quais os que não têm a acesso a ela; Nestes últimos, recorrer a um familiar para facilitar o acesso e instruir o utente em relação à mesma e, nos utentes que vivem sozinhos, designar uma monitora da instituição para dar suporte presencial, assegurando todos os procedimentos necessários para o realizar em segurança; **d)** Nesta fase, o objetivo é dotar todos os utentes desta ferramenta e do conhecimento necessários para a participação no Programa;

2.ª Fase – Definição e calendarização das atividades: **a)** Definir uma calendarização e periodicidade das atividades; **b)** Definir as atividades previstas para o programa de intervenção, por resposta social; **c)** Definir o formato (áudio ou vídeo ou ambos) da atividade;

3.ª Fase – Implementação do Programa de Intervenção: **a)** Testar e realizar as alterações e as melhorias necessárias; **b)** Recolher o feedback dos utentes em relação às atividades;

4.ª Fase – Divulgação do projeto: para a comunidade em geral, recorrendo às redes sociais e *website*.

5.ª Fase – Avaliação final do projeto: através da descrição dos resultados e considerações finais (em curso).

Implementação do Projeto

O Programa de intervenção teve início a 8 de abril de 2020, com a criação do grupo de Messenger. A motorista/monitora designada para o projeto deslocou-se ao domicílio dos utentes para dar apoio na utilização da aplicação. Progressivamente, os utentes que aceitaram participar foram adicionados a este grupo e, reunidas as condições estabelecidas na primeira e segunda fase da planificação, foi publicada a primeira atividade a 21 de abril do mesmo ano. Foram publicados vídeos com atividades de todas as respostas sociais da AADVDB. O tipo de atividades apresentadas foi definido de acordo com as dinâmicas já desenvolvidas institucionalmente, como a ginástica e as sessões de sensibilização em grupo, mas também foi possível implementar temáticas novas, como o segmento dedicado à culinária. Os vídeos foram gravados pelos técnicos responsáveis por cada atividade e editados por um colaborador da

associação. Foi criado um canal de *Youtube*, restrito e privado, para facilitar a visualização dos vídeos mais longos e, em concomitância, salvaguardando a reserva e proteção de dados.

Em situações em que os utentes sinalizaram dificuldades técnicas, a monitora designada para o Projeto forneceu assistência por contacto telefónico ou presencialmente.

O projeto mantém-se ativo, uma vez que se tornou um meio importante de interação grupal, e paralelamente, é utilizado, sempre que se justifique, como um veículo de comunicação das díades utente-utente, utente-instituição.

Atividades realizadas no projeto

Atividade	Resposta Social
Apresentação do projeto	Direção Técnica
Receitas sem segredo (Serradura)	Animação Sociocultural
Sessão de Ginástica	Reabilitação
Psicologia para Todos (Relaxamento Imagético)	Psicologia
Curiosidades	Serviço Social
Mensagem do Presidente	Direção
Sessão de Ginástica	Reabilitação
Receitas sem segredo (Mousse de Chocolate)	Animação Sociocultural
Psicologia para Todos (Relações de Amizade)	Psicologia
Leitura (Começar do nada)	Animação Sociocultural
Sessão de Ginástica	Reabilitação
Momento de reflexão	Animação Sociocultural
Psicologia para Todos (Higiene do sono)	Psicologia
Receita Surpresa (Panquecas de banana)	Serviço Social
Receitas sem segredo (Bolo de Bolacha)	Animação Sociocultural
Sessão de Ginástica	Reabilitação
Psicologia para Todos (COVID-19 – Uso de máscara e recomendações da DGS)	Psicologia
Momento de Reflexão	Animação Sociocultural
Receitas sem segredo (Baba de Camelo)	Animação Sociocultural
Psicologia para Todos (Empatia)	Psicologia
Sessão de Sessão de Ginástica	Reabilitação

Guia das Plantas	Animação Sociocultural
Sessão de Sessão de Ginástica	Reabilitação
Psicologia para Todos (Hábitos saudáveis)	Psicologia
Sessão de Ginástica	Reabilitação
Mixórdia de Temáticas	Animação Sociocultural
Psicologia para Todos (Música e Emoções)	Psicologia
Os Andrades – Ep.1	Direção Técnica
Mixórdia de Temáticas	Animação Sociocultural
Os Andrades – Ep.2	Direção Técnica
Psicologia para Todos (Crenças)	Psicologia
Os Andrades – Ep.3	Direção Técnica
Os Andrades – Ep.4	Direção Técnica
Mixórdia de Temáticas	Animação Sociocultural
Psicologia para Todos (Linguagem)	Psicologia
Psicologia para Todos (Resiliência)	Psicologia
Psicologia para Todos (Autoestima)	Psicologia
Psicologia para Todos (Felicidade)	Psicologia
Psicologia para Todos (Crenças)	Psicologia
Psicologia para Todos (Felicidade)	Psicologia
Psicologia para Todos (Pessimismo Vs Otimismo)	Psicologia
Psicologia para Todos (Habilidades Sociais)	Psicologia
Psicologia para Todos (Afetos)	Psicologia
Psicologia para Todos (Intuição)	Psicologia
Psicologia para Todos (Desânimo)	Psicologia
Psicologia para Todos (Preconceito)	Psicologia
Psicologia para Todos (Vitamina D)	Psicologia
Estimulação cognitiva (Quizz) (3 sessões semanais)	Reabilitação
Psicologia para Todos (Caixa de Ferramentas); debate em grupo (4 sessões)	Psicologia
Sessão de Ginástica	Reabilitação
Atividade “A Gargalhada” (sessões semanais)	Animação sociocultural
Tertúlia “Vamos falar de Perspetiva”	Serviço Social
Psicologia para Todos (sessões em grupo; 1x por semana)	Psicóloga

CONCLUSÃO

Apesar de todas as limitações inerentes à pandemia, consideramos que os resultados finais do último ano foram positivos. Descobrimos, nesta adversidade, que possuímos uma capacidade de adaptação e de transformação que não sabíamos ser possível.

A pandemia por COVID-19 obrigou vários países a adotar medidas excepcionais, incluindo o regime de quarentena. Portugal não foi exceção. 2020, foi por isso, um ano de profundas reestruturações para a AADVDB, no que diz respeito aos métodos de trabalho adotados: adquirimos conhecimentos em formas de intervenção à distância, utilizando as tecnologias existentes ao nosso serviço; aprendemos que o teletrabalho pode ser uma ferramenta valiosa; realizamos intervenções através de contactos telefónicos sistemáticos; e implementamos um projeto piloto de intervenção multidisciplinar à distância, cuja utilização não tem limites.

É indiscutível que nenhum formato de trabalho se sobrepõe à presença e ao contacto físico com os nossos utentes. No entanto, foi na situação pandémica que percebemos que não há limites nem barreiras físicas para a nossa intervenção social e que podemos cumprir a nossa missão, mesmo à distância. Muito do que planeamos ficou por fazer, mas planificamos e concretizamos novos objetivos e projetos, aos quais daremos continuidade em planos de atividade futuros, nomeadamente em 2021.

A melhoria contínua das nossas respostas sociais continua a ser uma das prioridades da AADVDB e só é possível devido à colaboração e empenho da equipa, na concretização da sua Missão e do envolvimento ativo com a comunidade. Numa perspetiva de crescimento e de desenvolvimento, a associação irá continuar o seu trabalho para potenciar as suas respostas sociais, procurando aumentar a sua eficiência e a formação dos seus recursos humanos e técnicos.

ANEXO: Plano de Contingência 2º versão