

Direção Regional da Solidariedade Social



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2012**



ÍNDICE GERAL

1. NOTA INTRODUTÓRIA.....	6
1.1. Enquadramento Orgânico	6
1.2. Competências da Direção Regional da Solidariedade Social (DRSS).....	7
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	12
2.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS OPERACIONAIS	13
2.1.1. Atividades previstas	13
2.1.2. Fichas de plano de ação	13
3. EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INSTITUIÇÕES, EQUIPAMENTOS E RESPOSTAS SOCIAIS 32	
3.1. Evolução do número de Instituições Particulares de Solidariedade Social e de serviços/equipamentos sociais.....	32
4. EXECUÇÃO FINANCEIRA	35
4.1. Execução do orçamento da DRSS para 2012	35
4.2. Plano de investimentos de 2012 – projetos 13.01 a 13.04	37
4.2.1. Execução dos projetos 13.01 a 13.04 do programa 13.....	37
4.3. Despesas com os complementos regionais das prestações sociais.....	39
4.4. Rede de Cuidados Continuados.....	40
4.5. Acordos de cooperação-valor eventual e valor investimento.....	40
4.6. Execução dos fundos do orçamento da segurança social e do plano de investimentos	41
5. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO AO DOENTE DESLOCADO (SADD).....	43
5.1. Gabinete técnico	43
5.2. Relação com os clientes.....	44
5.3. Setor de processamento e tesouraria	45
5.4. Transporte dos deslocados	46
5.5. Apoio técnico à Residência-Açores – gestão de vagas	48
5.6. Avaliação do SADD.....	50
5.6.1. Metodologia	50
5.6.2. Principais conclusões da avaliação do SADD	52
6. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO-2012	53
6.1. Dados de execução	53
7. Conclusão	54



ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1	Número de trabalhadores afetos à Direção Regional da Solidariedade Social, por categoria e cargo - 2012.....	11
Quadro 2	Evolução do número de Instituições Particulares de Solidariedade Social com acordos de cooperação - funcionamento.....	33
Quadro 3	Evolução do número de serviços/equipamentos sociais e do número de clientes – Açores 1996-2012.....	34
Quadro 4	Execução do orçamento de despesas de funcionamento – DRSS-2012	36
Quadro 5	Evolução das verbas do plano de investimentos da RAA – Açores 2009-2012	37
Quadro 6	Evolução das verbas do plano de investimentos, por projetos e percentagem de crescimento - Açores 2009/2012.....	38
Quadro 7	Evolução do número de beneficiários dos complementos regionais e montantes pagos – Açores 2008/2012.....	39
Quadro 8	Evolução das verbas despendidas com a rede de cuidados continuados, por instituição – Açores 2008-2012.....	40
Quadro 9	Evolução dos montantes pagos com acordos de cooperação-valor eventual, por áreas – Açores 1996/2012.....	40
Quadro 10	Evolução dos montantes pagos com acordos de cooperação -valor investimento, por áreas – Açores 1996/2012	41
Quadro 11	Evolução dos montantes despendidos por áreas e por anos (valores globais) Açores – 1996/2012	42
Quadro 12	Evolução da taxa de crescimento dos montantes despendidos por áreas e por anos (valores globais) Açores – 1996/2012	43
Quadro 13	Deslocações, processos e atendimentos – 2012	45
Quadro 14	Deslocações, processos, atendimentos e dias processados	45
Quadro 15	Majorações - 2012.....	45
Quadro 16	Processos de novos doentes deslocados a Lisboa – 2005/2012..	46
Quadro 17	Transportes efetuados, por mês – 2012.....	48
Quadro 18	Alojamento na Residência Açores, por hospital - 2012	48





Quadro 19 Alojamento na Residência Açores (doentes não alojados, por motivo e por hospital) – 2012 49





ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Número de objetivos por resultado.....	12
Gráfico 2	Execução do plano de investimentos da segurança social de 2009 a 2012, por áreas	38
Gráfico 3	Número de objetivos do QUAR-2012, por resultado	53





1. NOTA INTRODUTÓRIA

O Relatório de Atividades, da Direção Regional da Solidariedade Social, foi elaborado de acordo com a Resolução nº 100/2003, de 31 de julho, do Governo Regional e da Resolução do Conselho do Governo nº 81/2009 de 14 de maio.

1.1. Enquadramento orgânico

No âmbito das suas atribuições, a Secretaria Regional da Solidariedade Social (SRSS) executa, na Região Autónoma dos Açores, as políticas definidas para as áreas da solidariedade e segurança social, tendo presente o disposto no art.º 46º do Decreto Regulamentar Regional n.º 18/2010/A, de 18 de outubro.

Para o prosseguimento dessas atribuições incumbe à Direção Regional da Solidariedade Social, DRSS, como serviço operativo da SRSS, exercer as competências que lhe estão cometidas pelo art.º 47º do referido Decreto, que se resumem essencialmente à execução e avaliação das políticas em matéria de solidariedade social.

O disposto no Decreto Regulamentar Regional nº. 14/2011/A, de 6 de junho de 2011, procedeu à extinção da Direção Regional da Igualdade de Oportunidades (DRIO), transferindo as suas competências, pessoal, direitos e obrigações para a Direção Regional da Solidariedade e Segurança Social (DRSSS).

A Direção Regional passa a contemplar, objetivos e ações naquele domínio, consubstanciando a promoção da integração transversal do princípio da igualdade de oportunidades e da não discriminação.

Neste sentido, foi necessário proceder a uma reorganização interna dos serviços da Direção Regional e a reafectação de pessoal por unidades orgânicas já existentes e/ou “reestruturadas”, bem como a criação de novas, por forma a adequar o seu funcionamento à nova realidade.





1.2. Competências da Direção Regional da Solidariedade Social (DRSS)

São competências da DRSS:

- a) Coadjuvar e apoiar o Secretário Regional na formulação, concretização e avaliação das políticas em matéria de solidariedade e segurança social, voluntariado e natalidade, promovendo e acompanhando a execução das medidas delas decorrentes;
- b) Estudar e propor medidas de intervenção social;
- c) Propor e participar na elaboração de projetos e propostas de diplomas legais ou regulamentares, ou emitir parecer sobre os mesmos;
- d) Promover a integração e compatibilização, a nível regional, dos programas de ação dos serviços e instituições do âmbito do setor e proceder à avaliação global da sua execução;
- e) Promover a preparação e elaboração dos projetos do plano e orçamento sectoriais;
- f) Assegurar a execução e avaliação dos planos de investimentos e demais orçamentos sob a sua responsabilidade;
- g) Fiscalizar o funcionamento das entidades que intervenham nas áreas dos serviços e equipamentos sociais, bem como promover a melhoria da respetiva qualidade, eficácia e eficiência, nomeadamente através da realização de ações de auditoria;
- h) Propor regras de articulação com as instituições particulares de solidariedade social (IPSS) e demais entidades que intervenham nas áreas dos serviços e equipamentos sociais;
- i) Promover o apoio técnico e financeiro das casas do povo que, no âmbito dos seus fins próprios, prossigam atividades de carácter social;
- j) Assegurar a articulação com outras entidades que prossigam objetivos comuns, garantindo a concretização dos mesmos, através da celebração de protocolos ou outras formas de cooperação;





- k) Participar na definição, desenvolvimento e execução das políticas com incidência na promoção da igualdade de oportunidades;
- l) Contribuir para a alteração do quadro normativo regional, ou para a sua efetivação, na perspetiva da igualdade de oportunidades, elaborando propostas normativas e emitindo pareceres sobre iniciativas legislativas;
- m) Propor, executar ou apoiar iniciativas que promovam o cumprimento efetivo e integral das normas vigentes, designadamente nos domínios transversais da:
 - i. Educação para a cidadania;
 - ii. Igualdade e não discriminação por questões de género, origem étnica, religião ou crença, deficiência, idade e orientação sexual;
 - iii. Promoção e proteção dos valores da maternidade e da paternidade;
 - iv. Conciliação da vida profissional, familiar e pessoal de mulheres e homens;
 - v. Prevenção e combate às formas de violência em função do sexo, etnia, religião, crença, deficiência, idade ou orientação sexual, bem como no âmbito do apoio às vítimas e da reabilitação dos agressores;
- n) Elaborar estudos e documentos de suporte à decisão na área da igualdade de oportunidades;
- o) Promover e apoiar a realização de trabalhos de investigação sobre questões relativas à igualdade de oportunidades e proceder à sua divulgação;
- p) Coordenar a implementação do Plano Regional para a Igualdade de Oportunidades e do Plano Regional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica, assegurando a respetiva execução;
- q) Promover a realização de ações de formação, sensibilização e informação em matéria de igualdade de oportunidades e a coordenação e apoio a outras iniciativas neste domínio;





- r) Promover a educação para a cidadania e a realização de ações tendentes à tomada de consciência cívica relativamente à identificação das situações de discriminação por questões de género, origem étnica, religião ou crença, deficiência, idade e orientação sexual e incrementar formas de erradicação das mesmas, com vista à assimilação de valores e princípios igualitários, consubstanciados em práticas sociais equitativas na vida económica, social e cultural;
- s) Propor medidas e desenvolver ações de intervenção contra todas as formas de violência em função do género, etnia, religião ou crença, deficiência, idade e orientação sexual, com a finalidade de apoiar as vítimas e reabilitar os agressores;
- t) Propor medidas e desenvolver ações facilitadoras da inclusão social de grupos mais desfavorecidos, designadamente mulheres, idosos, pessoas com deficiência e minorias étnicas;
- u) Assegurar formas adequadas de participação institucional das organizações não governamentais que concorram para a realização das políticas definidas no domínio da igualdade de oportunidades;
- v) Promover a realização de parcerias com outras entidades públicas e privadas que prossigam atividades convergentes com a área da igualdade de oportunidades;
- w) Cooperar com organizações de âmbito nacional, internacional, comunitário e demais organismos congéneres estrangeiros, em matéria de igualdade de oportunidades;
- x) Apoiar organizações não-governamentais relativamente a medidas, projetos e ações que prossigam atividades na área da igualdade de oportunidades;
- y) Prestar assistência técnica a iniciativas na área da igualdade de oportunidades promovidas por outras entidades públicas e privadas.
- z) Promover e divulgar boas práticas em matéria da promoção da igualdade de oportunidades, nomeadamente junto de entidades públicas e privadas;





- aa) Assegurar a supervisão técnica e formas de funcionamento das estruturas de acolhimento, de atendimento às vítimas de violência doméstica e de reabilitação dos agressores e a coordenação estratégica com as demais entidades públicas envolvidas;
- bb) Receber, encaminhar ou apresentar junto das autoridades competentes ou das entidades envolvidas, queixas e /ou denúncias relativas a situações de discriminação e violência, com base no género, etnia, religião ou crença, deficiência, idade e orientação sexual; bem como emitir pareceres e recomendações e assegurar as ações consideradas necessárias;
- cc) Emitir pareceres, em matéria da igualdade de oportunidades, sempre que solicitado por qualquer interessado;
- dd) Manter todos os cidadãos e cidadãs informados (as) e sensibilizados (as) em matéria da igualdade de oportunidades.
- ee) Participar, da forma prevista na lei, nas ações de proteção civil.





**Quadro nº1 - Número de trabalhadores afetos à DRSS,
por categoria e cargo - 2012**

Nº	CATEGORIA	OBSERVAÇÕES
	Pessoal Dirigente	
1	Diretor Regional	
1	Diretor de Serviços	
3	Direção de Serviços de Estudos, Planeamento e de Apoio às Instituições (DEPAO) Chefes de Divisão Divisão de Apoio às Organizações (DAO) Divisão de Assuntos Jurídicos e Auditoria (DAJA) Divisão de Promoção da Igualdade de Oportunidades (DPIO)	Lugar não preenchido
	Pessoal em funções de coordenação	
1	Coordenadora do Serviço de Apoio ao Doente Deslocado (SADD)	
1	Coordenadora do Centro para a Igualdade de Oportunidades Ilha Terceira (CPIOP)	
1	Coordenadora do Centro para a Igualdade de Oportunidades Ilha de S. Miguel (CPIOP)	
1	Coordenadora do Centro para a Igualdade de Oportunidades Ilha do Faial (CPIOP)	Lugar não preenchido
	Pessoal técnico superior	
24	Técnicos superiores	
19	Nos serviços sedeados no Solar dos Remédios	<u>Sete</u> dos quais exercem funções de: 1 Diretor de Serviços 1 Chefe de Divisão da DRSSS 1 Comissão de serviço na SReS 1 Adjunto da SRAM 1 Adjunta na CMAH 1 Coordenadora do CPIO da Ilha Terceira 1 Coordenadora do CPIO da Ilha e S. Miguel
5	No SADD	<u>Um</u> dos quais exerce funções de: 1 Coordenadora do SADD
	Assistentes Técnicos	
16	Assistentes Técnicos	
11	Nos serviços sedeados no Solar dos Remédios	<u>Dois</u> dos quais exercem funções de Secretariado 1 Vice Presidência do Governo 1 SRTSS
5	No SADD	Uma das quais é Coordenadora Técnica
	Informática	
1	Nos serviços sedeados no Solar dos Remédios	
	Assistentes Operacionais	
3	Assistentes Operacionais	
1	Nos serviços sedeados no Solar dos Remédios	
2	No SADD	

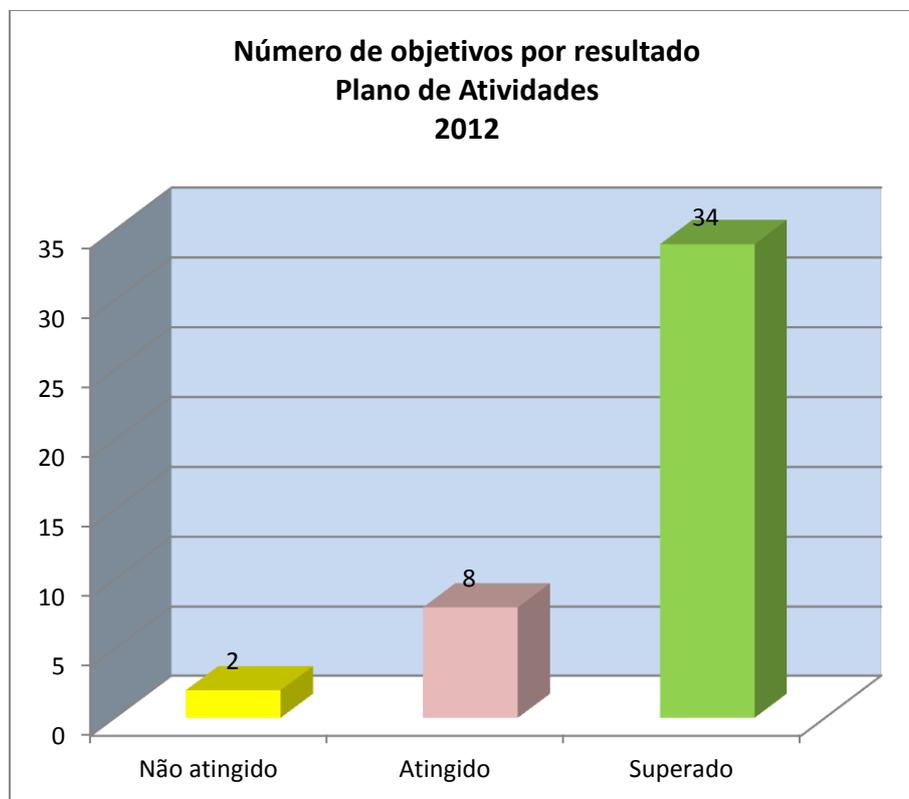




2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Dos quarenta e cinco objetivos constantes do Plano de Atividades da DRSS para 2012, dois não foram atingidos, oito foram atingidos e trinta e quatro (75,6%) foram superados. Um objetivo foi suspenso (cfr. quadros abaixo).

Gráfico 1





2.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

2.1.1 Atividades Previstas

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012										
Objectivo Estratégico: 1. Promover a Qualificação da Intervenção Social										
Objectivo Operacional: 1.1 Elaborar normativos técnicos										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicador	Métricas (s)	Serviço	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte	Realizado	Classificação	Observações/Evidências
1.1.1. Elaborar uma proposta de manual de qualidade para lares de Idosos e uma para os centros de acolhimento temporário de crianças e jovens	Data de entrega	15 a 30 de Junho	DPIO	Helena Rodrigues	Helena Rodrigues Daniela Sousa	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	13-06-2012	Superado	Cfr. mail de 13-06-2012.
1.1.2. Efetuar uma proposta final de classificação de todas as respostas sociais da RAA enquadradas no âmbito do sistema de ação social regional	Data de entrega	15 a 30 de Julho	DEPAO	Nélio Lourenço	Nélio Lourenço	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	27-06-2012	Superado	Entregue proposta final no dia 27-06-2012 (Cfr. Distribuição SGC0390/2012/1371). Aprovada por despacho da senhora SRTSSS.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

1.1.3. Preparar projectos legislativos na área da intervenção da DRSSS	Nº de projetos	2	DAJA	Alberto Correia	Elisabete Costa	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	8	Superado	8 projetos (1-DRR, 1- Portaria, 6 de Resolução).
1.1.4. Elaborar uma proposta de modelo de actuação do Serviço Apoio Doente Deslocado	Data de entrega	15 a 30 de Setembro	SADD	Paula Gama	Paula Gama Cecilia Mota	Lisboa	Email e/ou SGC	30-07-2012	Superado	Concluído a 30-07-2012.
1.1.5. Elaboração de proposta do modelo do acolhimento familiar	Data de entrega	15 a 30 de Junho	DPIO DAJA	Helena Rodrigues	Helena Rodrigues Ângela Martins Alberto Correia	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	Suspenso	Suspenso	
1.1.6. Preparar uma proposta de redefinição da participação familiar do serviço de apoio domiciliário	Data de entrega	15 a 30 de Maio	DPIO DAJA	Helena Rodrigues	Helena Rodrigues Elisabete Costa	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	14-05-2012	Superado	Cfr. distribuição SGC, de 14-05-2012.





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012										
Objectivo Estratégico: 1. Promover a Qualificação da Intervenção Social										
Objectivo Operacional: 1.2 Promover e qualificar o voluntariado										
Iniciativas/Acções:										
Designação	Indicado	Métricas (s)	Serviço	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte	Resultado	Classificação	Observações/Evidências
1.2.1. Implementar uma estrutura de apoio ao Voluntariado	Data de abertura	15 a 30 de Setembro	DPIO	Susana Margarido	Susana Margarido Sandra Silva Ângela Martins	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC		Não atingido	Foi equacionada a criação de uma estrutura tipo REDE, por proposta de 3 entidades de S. Miguel, que não teve seguimento. O volume de trabalho decorrente da entrada em vigor do CASA e, mais tarde, a transição de legislaturas condicionou bastante o desenvolvimento deste trabalho. A proposta de trabalho para a temática do Voluntariado foi apresentada em 18.12.2012. (Dist. SGC0390/2012/8758).





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012										
Objectivo Estratégico: 1. Promover a Qualificação da Intervenção Social										
Objectivo Operacional: 1.3 Estudar o impacto das políticas sociais na área da terceira idade										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicad	Métricas (s)	Serviço	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte	Realizado	Resultado	Observações/Evidê
1.3.1. Elaborar instrumentos de avaliação do impacto da intervenção social	Data de entrega	15 a 30 de Novembro	DPIO DEPAO	Nélio Lourenço	M ^{re} Humberto Batista Sandra Silva Helena Rodrigues Nélio Lourenço	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	18-12-2012	Atingido	Distribuição SGC0390/2012/8730, de 18-12-2012.





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012										
Objectivo Estratégico: 2. Garantir o desenvolvimento da RESA (Rede de Serviços e Equipamentos Sociais dos Açores)										
Objectivo Operacional: 2.1 Efectuar levantamento das necessidades de reabilitação e requalificação de equipamentos sociais em toda a RAA										
Iniciativas/Acções:										
Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte	Realizado	Resultado	Observações/Evidências
2.1.1. Elaborar uma listagem de prioridades de intervenção nos equipamentos sociais	Data de entrega	15 a 30 de Dezembro	DEPAO DPIO	Daniela Sousa	Daniela Sousa Cláudia Oliveira Dionísio Ferreira	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC		Atingido	Foi proposta a alteração dos responsáveis/intervenientes da Acção tendo em conta a ausência da Dra. Daniela e, pelo facto de a fase inicial dos processos não ter tido, este ano, a participação da Dra. Cláudia Oliveira, foi proposto a substituição, dos elementos previstos, pelos seguintes: Responsável: Isabel Simões. Equipa: Joana Pinheiro, Dionísio Ferreira e Carlos Costa. O Mapa em causa foi remetido via e-mail a 30.12.2012.
2.1.2. Elaborar relatórios trimestrais dos pedidos de apoio, solicitados à DRSSS, para reabilitação e requalificação dos equipamentos sociais	Nº de relatórios	3	DPIO	Isabel Simões	Carlos Costa Dionísio Ferreira	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	6	Superado	Os relatórios em causa foram entregues, via e-mail, de modo a superar os objetivos individuais: 2 - 1º s Relatório até 15-07-2012, 2 - 2º s Relatório até 30-09-2012 e 2 - 3º s Relatórios até 15-12-2012



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012										
Objectivo Estratégico: 2.2 Garantir o desenvolvimento da RESA (Rede de Serviços e Equipamentos Sociais dos Açores)										
Objectivo Operacional: 2.2 Assegurar a execução dos Protocolos e Acordos de Cooperação										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicador	Métricas (s)	Serviço	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte	Realizado	Resultado	Observações/Evidências
2.2.1. Garantir a boa execução dos fundos comunitários, assegurando uma taxa de execução entre 50 a 75% da comparticipação comunitária prevista	Taxa de execução	50% a 75%	DEPAO	Paulo Ávila	Paulo Ávila Mila Ortins Isabel Garrett Cláudia Oliveira	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	95%	Superado	
2.2.2. Efetuar um relatório bimestral de monitorização dos acordos de cooperação no âmbito da promoção da igualdade de oportunidades e investimento	Data de entrega	Até ao dia 15 do mês seguinte	DEPAO	Mila Ortins	Lúcia Ávila Sara Matos	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	4	Superado	Remetidos quatro relatórios, por email, em março, em maio, julho e setembro





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

2.2.3. Elaborar os procedimentos necessários à realização dos acordos de cooperação e financiamento na área da igualdade de oportunidades e da segurança social	Nº de dias úteis	40 dias úteis	DEPAO DPIO	Mila Ortins	Todos os intervenientes no processo	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	38,6 dias	Superado	
2.2.4. Manter actualizado um ficheiro electrónico mensal para recolha de informação relativa à concessão, pelo IDSA, de apoios eventuais	Data de entrega	Até ao dia 30 do mês seguinte	DEPAO DPIO	Clara Mateus	Carlos Costa	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	Dia 6	Superado	Após a reunião com o IDSA, de 29/05/2012, a informação relativa aos AC Funcionamento e Eventuais, tem sido remetida à DRSSS, mensalmente, de acordo com as datas propostas pelo IDSA em mail de 31 de maio





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012										
Objectivo Estratégico: 3. Promover a melhoria da qualidade dos serviços e das respostas sociais										
Objectivo Operacional: 3.1 Dotar a DRSSS de uma equipa multidisciplinar para efectuar auditorias										
Iniciativas/Acções:										
Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte	Realizado	Resultado	Observações/Evidências
3.1.1. Identificar parcerias com vista a criar uma equipa multidisciplinar para auditorias	Protocolo	15 a 30 de Maio	DEPAO DAJA	Nélio Lourenço	Nélio Lourenço Alberto Correia	Angra do Heroísmo	Protocolo (Email e/ou SGC)	04-04-2012	Superado	Cfr. Distribuição SGC0390/2012/2538
3.1.2. Constituir e habilitar uma equipa multidisciplinar para auditorias	Data de conclusão da formação	15 a 30 de Outubro	DEPAO DAJA DPIO	Paulo Ávila	Paulo Ávila Nélio Lourenço Alberto Correia	Angra do Heroísmo	Relatório de formação (Email e/ou SGC)	17-10-2012	Atingido	Cfr. distribuição SGC0390/2012/7218





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012										
Objectivo Estratégico: 3. Promover a melhoria da qualidade dos serviços e das respostas sociais										
Objectivo Operacional: 3.2 Avaliar o grau de satisfação dos clientes internos e externos da DRSSS										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte	Realizado	Classificação	Observações/Evidências
3.2.1. Aplicar um inquérito de avaliação da satisfação dos clientes internos da DRSSS.	Índice de satisfação	3 a 4	DEPAO DPIO	Nélio Lourenço	Nélio Lourenço Anabela Fragueiro Daniela Sousa	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	3,54	Atingido	Cfr. distribuição SGC0390/2012/6692, de 26-09-2012
3.2.2. Aplicar um inquérito de avaliação da satisfação dos clientes externos da DRSSS.	Índice de satisfação	3 a 4	DEPAO DPIO	Nélio Lourenço	Nélio Lourenço Anabela Fragueiro Daniela Sousa	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	4	Atingido	Cfr. distribuição SGC0390/2012/7062, de 11-10-2012
3.2.3. Aplicar um inquérito de avaliação de satisfação aos clientes externos do SADD (hospitais de origem, hospitais de destino e Residência Açores)	Índice de satisfação	3 a 4	SADD	Paula Gama	Rita Gonçalves	Lisboa	Email e/ou SGC	4,39	Superado	





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012										
Objectivo Estratégico: 4. Melhorar a cooperação com entidades externas à Segurança Social										
Objectivo Operacional: 4.1 Colaborar com outras entidades na celebração de Protocolos de Cooperação										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte	Realizado	Classificação	Observações
4.1.1. Celebrar dois Protocolos com outras entidades	Nº de protocolos	2	DAJA DPIO DEPAO	Isabel Simões	Técnicos intervenientes no processo	Angra do Heroísmo	Protocolo (Email e/ou SGC)	3	Superado	Foram celebrados 2 protocolos com o Centro de Formação de Associação de Escolas da Terceira, S. Jorge e Graciosa e com o Centro de Formação de Associação de Escolas do Faial, Pico, Flores e Corvo (Cfr. Distribuição SGC0390/2011/8118). Foi celebrado um protocolo entre o SREA e a DRSSS.





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012										
Objectivo Estratégico: 5. Melhorar o sistema de informação da Segurança Social										
Objectivo Operacional: 5.1 Coordenar e difundir a documentação, informação estatística e informação científica e técnica na área da segurança social e Igualdade de Oportunidades										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicador (s)	Cronograma	Serviço	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte	Realizado	Classificação	Observações/Evidências
5.1.1. Definir o circuito de recolha e divulgação de informação do sistema de Segurança Social dos Açores	Data de entrega	15 a 30 de Abril	DEPAO	Clara Mateus	Clara Mateus Nélio Lourenço	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	01-03-2012	Superado	Data de entrega: 01-03-2012 (Cfr. mail de Clara Mateus, de 01-03-2012)
5.1.2. Publicar, em formato electrónico, um Boletim Estatístico com toda a informação relevante do sistema de segurança social da RAA.	Data de publicação	a 30 de Setembro	DEPAO	Clara Mateus	Clara Mateus Nélio Lourenço	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	31-07-2012	Superado	Cfr. Distribuição SGC0390/2012/5474, de 31-07-2012.
5.1.3. Concluir a Carta Social 1996-2011	Data de entrega	15 a 30 de junho	DEPAO	Nélio Lourenço	Nélio Lourenço	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	25-05-2012	Superado	Data de entrega (em mão): 25-05-2012 (Cfr. mail de Nélio Lourenço remetido a Paulo Ávila, a 25-05-2012)





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

5.1.4. Assegurar a divulgação de informação relevante na Intranet da SRTSS	Data de publicação	Até ao dia 15 do mês seguinte ao trimestre	DEPAO	Clara Mateus	Clara Mateus Amanda Tavares	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	Dia 10	Superado	
5.1.5. Actualizar, trimestralmente, no Portal do Governo, a informação relativa à área de actuação da DRSSS	Data de publicação	Até ao dia 15 do mês a seguir ao trimestre	DEPAO	Clara Mateus	Clara Mateus Amanda Tavares	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	Dia 8	Superado	É atualizado sempre que há nova informação
5.1.6. Elaborar folheto informativo de divulgação do SADD	Data de entrega	15 a 30 de Abril	SADD	Paula Gama	Cecilia Mota Anabela Fragueiro Conceição Carvalho	Lisboa	Email	13-04-2012	Superado	
5.1.7. Elaborar uma Monografia do Acolhimento de Doentes em Lisboa	Data de entrega	15 a 30 de Novembro	SADD	Paula Gama	Francisca Mota Conceição Carvalho	Lisboa	Email	29-11-2012	Superado	





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012									
Objectivo Estratégico: 5. Melhorar o sistema de informação da Segurança Social									
Objectivo Operacional: 5.2 Assinalar os dias alusivos à Segurança Social									
Iniciativas/Acções:									
Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte	Resultado	Observações/Evidências
5.2.1 Acções de sensibilização: - Dia Internacional da Mulher (8 de Março); - Dia Nacional da Segurança Social (8 de Maio); - Dia Internacional da Solidariedade (31 de Agosto); Dia Internacional do Idoso (1 de Outubro); - Dia Internacional da Eliminação da Violência contra as Mulheres (25 de Novembro); - Comemoração do Dia Internacional do Voluntariado (5 de Dezembro); - Ano Europeu Envelhecimento Activo;	Nº de actividades	7	DPIO	Ângela Martins	Ângela Martins Sandra Silva Susana Margarido Amanda Tavares Nélia Gracia	RAA	Email e/ou SGC	Superado	<p>Dia Internacional da Mulher (Cfr. Distribuição SGC 0390/2012/7764);</p> <p>Dia Internacional do Idoso, em parceria com a UAÇ, em S. Jorge (Cfr. Dist. SGC0390/2012/6625);</p> <p>Dia Internacional da Eliminação da Violência contra as Mulheres (Cfr. Distribuição SGC 0390/2012/7764);</p> <p>Realizadas 6 iniciativas no âmbito do AE EASEG (reuniões IPSS/DRSS na Terceira, S. Miguel, Faial, Pico e Santa Maria) publicitação mensal no Portal do Governo do calendário de iniciativas comemorativas deste AE (Cfr. e-mail diversos e P. DPIO/2012/80). Foi decidido não organizar ação para o Dia Nacional da Segurança Social.</p>





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012									
Objectivo Estratégico: 6. Promover a integração transversal do princípio da Igualdade de Oportunidade e da não Discriminação									
Objectivo Operacional: 6.1 Desenvolver mecanismos de prevenção e sensibilização nas discriminações múltiplas e combate a todas formas de violência									
Iniciativas/Ações:									
Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte	Resultado	Observações/Evidências
6.1.1. Elaborar relatório de avaliação do Plano Regional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica	Data de entrega do relatório	15 a 30 de Dezembro	DPIO	Maria Humberto Batista	Maria Humberto Batista	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	Não Atingido	
6.1.2. Acompanhar e monitorizar o serviço de Teleassistência a Vítimas de Violência	Data de entrega do relatório	5 a 30 de Dezembro	DPIO	Maria Humberto Batista	Maria Humberto Batista	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	Superado	(Cfr. Dist. SGC0390/2011/1552).
6.1.3. Acompanhar e monitorizar o Programa Contígo	Data de entrega do relatório	15 a 30 de Dezembro	DPIO	Maria Humberto Batista	Maria Humberto Batista	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	Superado	1ª fase do relatório/1º semestre, entregue a 30 Junho e o 2º a 14/12 (Cfr. Dist. SGC0390/2011/1552).
6.1.4. Proceder ao desenvolvimento da 1ª "Escola de pais. NEE - Açores" e respectiva avaliação, através de relatório anual	Data de entrega	1 a 15 de Dezembro	DPIO	Daniela Sousa	Daniela Sousa	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	Atingido	1.ª "Escola de Pais.NEE - Açores" teve o seu encerramento a 19/05/2012 (Cfr.e-mail).





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

6.1.5. Acções de sensibilização: - Dez Acções sobre Igualdade de Oportunidades	Nº de acções	7 a 10	DPIO	Susana Margarido	Susana Margarido Amanda Tavares Daniela Sousa	Angra do Heroísmo	Relatório de actividades (Email e/ou SGC)	Superado	Foram realizadas 16 acções de sensibilização sobre igualdade de oportunidades (racismo e igualdade de género) em várias escolas e ATL em S. Miguel. (Cfr. Distribuição SGC0390/2012/2493).
Dez Acções de sensibilização à comunidade em geral - violência de género e doméstica	Nº de acções	7a 10	DPIO	Maria Humberto Batista	Susana Margarido Amanda Tavares Maria Humberto Batista	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	Superado	Foram realizadas 11 acções de sensibilização: 8 acções de sensibilização sobre Violência Doméstica na EBI Arrifes e 3 na ES de Ribeira Grande (Cfr. Distribuição SGC0390/2012/7209).
Duas Acções de Formação de profissionais do Guia de intervenção – impacto da violência conjugal sobre crianças e jovens e supervisão do programa	Nº de acções	1 a 2	DPIO	Maria Humberto Batista	Maria Humberto Batista	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	Superado	Foram realizadas 3 acções de formação sobre a temática, dirigidas a profissionais, no âmbito do “Guia de Impacto da Violência Conjugal sobre crianças e jovens”, realizadas a 26, 27 e 28 de Junho em São Miguel; 4, 5 e 6 de Julho na Terceira; 10, 11 e 12 de Outubro no Faial. (Cfr. Distribuição SGC0390/2012/4910).





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

Sete Acções de prevenção VD nas relações íntimas juvenis e promoção de relacionamentos saudáveis	Nº de acções	5 a 7	DPIO	Ângela Martins	Ângela Martins Sandra Silva Nélia Garcia	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	Superado	17 acções (Prevenção da violência nas relações juvenis) +30 acções (Prevenção da Violência no Namoro (Dia dos Namorados). Para além das identificadas especificamente para o público jovem foram realizadas um conjunto de outras iniciativas sobre a problemática, num total de mais 22. (Cfr. Distribuição SGC0390/2012/14).
Oito Acções no âmbito do Ano Europeu do Envelhecimento Activo	Nº de acções	6 a 8	DPIO	Isabel Simões	Ângela Martins Sandra Silva Susana Margarido Amanda Tavares Helena Rodrigues Nélío Lourenço	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	Superado	Foram executadas 10 acções: Acção de Sensibilização "Promoção envelhecimento ativo", promovida em parceria com a SCMPV – 1 acção (P.A. do NPCVP); Iniciativa "Passeio Para Todos – Encontro Intergeracional", parceria com o Parque Natural da Ilha Terceira- 1 acção (e-mail e dist. SGC0390/2012/2039); Projetos Afetos" - Feira realizada na Escola Tomás de Borba – 1 acção (SGC0390/2012/2445); Encontro Intergeracional Cultural - Visita de pessoas idosas de alguns Centros de Convívio da Ilha Terceira ao Museu de Angra do Heroísmo, em conjunto com crianças de algumas creches. Iniciativa promovida em parceria com a SCMPV – 1 acção (P.A. do NPCVP); Proposta de criação de resposta social "Gabinete de apoio aos cuidadores informais" – 1 acção (Dist. SGC0390/2012/8365); Concurso "Avós e Netos", colaboração com a Associação Sêniores de S. Miguel- 1 acção (e-mail); Acordo Cooperação com UNISÉNOR para o Colóquio sobre envelhecimento ativo, conceitos e práticas" (Dist. SGC0390/2012/ 1077); Acordo Cooperação com AEESEPD para o Congresso de Saúde do Adulto e Idoso, Longevidade com Qualidade: Compromisso de Gerações (Dist. SGC0390/2012/ 3090) ; Acordo Cooperação com SCM Nordeste para o projeto Idoso Ativo (Dist. SGC0390/2012/2296) e com o Centro Comunitário de S. Sebastião para a Semana do Idoso (Dist. SGC0390/2012/7048).





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012									
Objectivo Estratégico: 6. Promover a integração transversal do princípio da Igualdade de Oportunidade e da não Discriminação									
Objectivo Operacional: 6.2 Promover a aplicação do Plano de Acessibilidades ao Meio Edificado da Administração Pública Regional									
Iniciativas/Ações:									
Designação	Indicador	Métricas (s)	Serviço	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte	Resultado	Observações
6.2.1. Monitorizar o cumprimento da Resolução do Conselho de Governo nº 142/2011 (*)	Data de entrega	15 a 30 de Junho	DPIO	Daniela Sousa	Daniela Sousa Cláudia Oliveira Dionísio Ferreira	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	Atingido	Cfr. e-mail.

(*)Esta iniciativa depende de parceria com a Direção Regional dos Equipamentos e Transportes Terrestres





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE ACÇÃO PARA 2012										
Objectivo Estratégico: 7. Melhorar e consolidar os instrumentos de gestão										
Objectivo Operacional: 7.1 Optimizar os instrumentos de gestão										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço Responsável	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação	Resultado	Classificação	Observações/Evidências
7.1.1. Proceder à reorganização e simplificação de processos através da criação de fluxogramas	Data de entrega	15 a 30 de Junho	DEPAO	Anabela Fragueiro	Anabela Fragueiro	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	08-06-2012	Superado	Data de entrega: 08-06-2012
7.1.2. Efetuar, trimestralmente, um Relatório de execução do Plano de Atividades	Data de entrega	Até ao dia 15 do mês seguinte	DEPAO	Nélio Lourenço	Todos os colaboradores	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	03-07-2012	Superado	Entregue relatório semestral a 03-07-2012. (Cfr. distribuição SGC de 03-07-2012)
7.1.4. Efectuar, trimestralmente, um Relatório de execução do QUAR	Data de entrega	15 de julho	DEPAO	Nélio Lourenço	Todos os colaboradores	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	03-07-2012	Superado	Entregue relatório semestral a 03-07-2012. (Cfr. distribuição SGC de 03-07-2012)





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

7.1.5. Elaborar relatórios de monitorização do SIADAPRA 2 e 3	nº de relatórios	2	DEPAO	Nélio Lourenço	Nélio Lourenço	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	2	Superado	Cfr. mail de 14-08-2012, remetido ao DSEPAO, e distribuição SGC 2012/8734
7.1.6. Elaborar proposta de acções para o Plano de Investimentos da DRSS para 2013	Data de entrega	15 de Outubro	DEPAO DPIO	Mila Ortins	Isabel Garrett Mila Ortins Cláudia Oliveira	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	19-10-2012	Atinge	Elaborado memorando com identificação de compromissos a ter em conta para o Plano de 2013 enviado para a Sra. DRSS a 19-10-2012. Só a 3 de dezembro é que a DROT oficiou a DRSS para a elaboração do plano e orçamento para 2013.
7.1.7. Conseguir que a execução do Plano de Investimentos atinja um valor entre 75% a 85%, não sujeito a fatores externos	Taxa de execução	Valor entre 75% a 85%,	DEPAO	Mila Ortins	Mila Ortins	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	96,30%	Superado	
7.1.8. Apresentar um relatório bimensal da execução orçamental	Data de entrega	Até ao dia 15 do mês seguinte	DEPAO	Mila Ortins	Mila Ortins	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	Dia 9 (média)	Superado	Foram apresentados 6 relatórios, enviados por email, antes do dia 15 do mês seguinte.



3. EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INSTITUIÇÕES, EQUIPAMENTOS E RESPOSTAS SOCIAIS

3.1. Evolução do número de Instituições Particulares de Solidariedade e Social e de serviços/equipamentos sociais

A política do Governo dos Açores no âmbito da Solidariedade Social tem sido responsável pelo incremento das respostas sociais nas diferentes áreas de intervenção: crianças e jovens, idosos, públicos com necessidades especiais e outros públicos em elevada situação de exclusão (sem abrigo, repatriados e imigrantes).

A intervenção tem-se pautado por uma crescente preocupação ao nível da criação de equipamentos sociais e pela qualificação das respetivas respostas sociais.

Assim, a Direção Regional da Solidariedade Social tem promovido o crescimento da rede regional de equipamentos sociais apoiando a requalificação, adaptação e construção de edifícios de acordo com a programação prevista no Plano de Investimentos da RAA e no plano do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social.

A vasta rede de equipamentos sociais, resulta de uma estreita colaboração entre o Governo Regional e as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e outras instituições de apoio social, parceiras da Segurança Social.



**Quadro nº2 - Evolução do número de Instituições Particulares de Solidariedade Social com acordos de cooperação-funcionamento
Açores – 1992/2012**

ILHA	CONCELHO	ANOS					
		1992	1996	2000	2004	2008	2012
Santa Maria	Vila do Porto	2	2	3	2	4	4
TOTAL ILHA		2	2	3	2	4	4
São Miguel	Lagoa	3	3	6	8	8	9
	Nordeste	2	2	2	3	5	4
	Ponta Delgada	20	24	37	46	65	64
	Povoação	2	5	10	11	13	13
	Ribeira Grande	8	10	12	16	16	15
	Vila F. Campo	2	2	2	2	5	4
TOTAL ILHA		37	46	69	86	112	109
Terceira	A. Heroísmo	21	23	27	31	43	45
	Praia Vitória	6	10	13	16	18	17
TOTAL ILHA		27	33	40	47	61	62
São Jorge	Calheta	3	3	4	5	5	5
	Velas	3	5	4	4	4	4
TOTAL ILHA		6	8	8	9	9	9
Graciosa	Santa cruz	2	2	3	3	3	3
TOTAL ILHA		2	2	3	3	3	3
Pico	Lajes	1	4	7	7	7	7
	Madalena	1	5	8	9	9	9
	São Roque	1	3	3	5	5	5
TOTAL ILHA		3	12	18	21	21	21
Faial	Horta	5	12	13	16	18	18
TOTAL ILHA		5	12	13	16	18	18
Flores	Lajes	2	3	3	4	4	3
	Santa Cruz	3	2	4	4	4	4
TOTAL ILHA		5	5	7	8	8	7
Corvo	Corvo	1	1	1	1	1	1
TOTAL ILHA		1	1	1	1	1	1
TOTAL REGIÃO		88	121	162	193	237	234

Fonte: IDSA

No ano de 2012 existiam na Região Autónoma dos Açores 234 IPSS's com acordos de cooperação-funcionamento com a segurança social, mais 113 do que em 1996.



Quadro nº3 - Evolução do número de serviços/ equipamentos sociais e do número de clientes - Açores 1996/2012

	1996		2000		2004		2008		2012	
	NºUTENT	NºEQU	NºUTENT	NºEQU	NºUTENT	NºEQU	NºUTENT	NºEQU	NºUTENT	NºEQU
1 - INFÂNCIA E JUVENTUDE	4.071	122	6.185	188	7.540	232	11.293	311	11.575	313
Creches	749	30	1.126	40	1.372	43	1.859	56	2.039	61
Jardins de Infância	1.651	46	1.847	52	1.988	53	2.097	56	2.071	53
ATL's	1.155	28	2.416	65	3.316	88	4.907	120	4.740	118
Centro de Desenvolvimento e Inclusão Juvenil	0	0	0	0	0	0	230	6	327	10
Lar de Crianças e Jovens	516	18	449	18	467	31	488	38	571	35
Centro Acolhimento Temporário	0	0	46	5	64	6	78	7	81	7
Centro Animação Rua b)	0	0	120	2	65	2	301	6	301	6
Centro de Apoio à Criança	0	0	50	1	0	0	0	0	0	0
Centro de Informática	0	0	131	1	99	1	0	0	0	0
Amas	0	0	0	0	44	2	259	5	265	5
Ludoteca	0	0	0	0	102	2	0	0	0	0
Ludoteca Ambulante b)	0	0	a)	1	8	2	566	9	672	10
Centro de Atendimento / Acompanhamento Social	0	0	a)	2	0	1	390	6	390	6
Centro de Atend/Acompanhamento Psicossocial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOS Criança	0	0	a)	1	15	1	100	1	100	1
Residência para Jovens mães e filhos	0	0	0	0	0	0	18	1	18	1
2 - FAMÍLIA E COMUNIDADE	329	6	249	10	827	34	7.603	136	6.470	125
Ajuda Alimentar a Carenciados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Alberg Noct/Refeitório/Lavandaria	52	1	100	1	40	1	40	1	70	1
Apartamento Reinserção Social	0	0	8	1	18	2	26	3	26	3
Centro Acolhimento Sem Abrigo	11	1	36	2	60	4	147	9	226	12
Centro de Atend/Acompanhamento Psicossocial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro Atendimento/Acompanhamento Social	0	0	0	0	0	1	1.295	19	1.005	15
Centro Apoio Familiar/Acons. Parental b)	0	0	0	0	0	0	1.572	19	1.407	18
Centro Acolh Temp. Mulheres (Casa Abrigo)	6	1	0	0	8	1	86	8	86	8
Centro Comunitário b)	0	0	0	0	265	7	2.377	33	1.777	27
Centro Atendimento b)	190	2	35	1	141	4	780	18	625	15
Forum Sócio-Ocupacional	0	0	0	0	0	0	0	0	65	1
Centro de Desenvolvimento Comunitário	0	0	0	0	112	1	0	0	0	0
Centro de Formação Sócio-Familiar	70	1	70	1	35	1	0	0	0	0
Centro de Promoção e Emprego Social b)	0	0	0	0	61	3	1.106	20	1.013	19
Rede de Residências (Toxicodopên)	0	0	0	0	22	1	0	0	0	0
SOS Mulher	0	0	a)	2	0	3	100	1	100	1
Unidade de Vida Apoiada	0	0	0	0	0	0	8	1	8	1
Unidade de Vida Protegida	0	0	0	0	5	1	10	2	6	1
Equipa de Rua para Pessoas Sem Abrigo	0	0	0	0	0	0	56	1	56	1
Atípica	0	0	a)	2	60	4	0	0	0	0
3 - INVALIDEZ E REABILITAÇÃO	95	6	385	19	557	23	943	33	1.003	34
Apart. Reinserção Social (Toxico./Doença Mental)	0	0	0	0	0	0	8	1	8	1
Centro de Atividades Ocupacionais	89	5	203	10	327	13	419	16	467	16
Centro Aten./Acomp. Pessoa com Deficiência b)	0	0	0	0	0	0	341	9	341	9
Residência para Deficientes	6	1	28	4	36	4	40	4	44	4
Transporte Adaptado para Deficientes	0	0	50	1	100	2	135	3	143	4
Atípica	0	0	104	4	94	4	0	0	0	0
4 - TERCEIRA IDADE	3.901	105	6.125	158	6.947	188	7.942	215	8.251	224
Serviço de Ajuda Domiciliária	1.542	33	1.805	35	2.056	36	2.112	38	2.117	39
Centro de Dia	90	6	311	10	193	9	291	13	329	17
Centro de Noite									8	1
Centro de Convívio	1.349	44	3.043	90	3.626	115	4.183	128	4.219	129
Unidade de Cuidados Continuados (Centro Geriátrico)	42	1	74	2	111	3	142	4	162	4
Lares de Idosos	878	21	892	21	921	24	1.021	27	1.232	31
Prestadores de Cuidados a Idosos	0	0	0	0	0	0	89	3	80	1
Residência para Idosos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Unidade Móvel de Reabilitação-SAD	0	0	0	0	40	1	104	2	104	2
TOTAL(1+2+3+4)	8.396	239	12.944	375	15.871	477	27.781	695	27.299	696

a) As Instituições não deram conhecimento do nº de utentes nos equipamentos sociais.

* Inclui um Centro Geriátrico (Stº Cº Mº de A. do Heroísmo) com Protocolo de Cooperação com uma média de 30 utentes (a partir de 2000)

NOTA: Em 2005 decorreu um processo de normalização das designações dos acordos de cooperação, pelo que em diversos casos, existem diferenças na classificação desses mesmos Acordos.

b) Nem todos os Acordos possuem Capacidade e Frequência definidas

Fonte: IDSA



Esta política governativa traduz-se numa evolução do número de valências/respostas sociais (quadro nº3), passando-se de 239 com 8.396 utentes em 1996, para 696 com 27 299 em 2012, o que corresponde a um acréscimo de 457 valências/respostas sociais com mais 18 903 utentes apoiados.

Na área de **Infância e Juventude**, o número de utentes, em 2012, era de 11 575 e 313 valências/respostas sociais.

A **População Idosa**, à semelhança do que tem sucedido a nível mundial, e em resultado da melhoria dos cuidados de saúde e da melhoria alimentar, tem vindo a aumentar. Este aumento obriga a um conjunto acrescido de respostas sociais. Assim, o número de utentes nas 224 valências/respostas sociais de idosos, em 2012, era de 8 251.

A área da **Família e Comunidade**, com 125 valências/respostas sociais apoiou 6 470 utentes. O número de utentes nestes equipamentos sociais poderá ser superior ao acima identificado mas nem todas as Instituições têm dado conhecimento do número de utentes aos serviços de segurança social.

As 34 valências/respostas sociais inseridos no âmbito da **Invalidez e Reabilitação**, disponibilizaram respostas a 1 003 utentes.

4. EXECUÇÃO FINANCEIRA

4.1. Execução do orçamento da DRSS para 2012

Para a concretização das atividades previstas para 2012, a DRSS, incluindo o SADD, dispôs de um orçamento de despesas de funcionamento, sem transferências correntes para os Institutos e Caixa Geral de Aposentações (CGA), de 1 308 378,00€.

Conforme se pode observar no quadro nº x, a taxa de execução desse orçamento foi de 89% (87% para os serviços localizados no Solar dos



Remédios e 94% para o SADD), tendo existido um cativo de 6% (4.335,54€) na rubrica aquisição de bens de serviços.

A taxa de execução está em grande medida dependente dos valores executados de despesas com pessoal que representam 90,2% do total dos orçamentos de despesas de funcionamento da DRSS: 92% para os serviços centrais da DRSS e 89% para o SADD.

A taxa de execução das despesas com pessoal foi de 86% e 97%, respetivamente, para a DRSS (serviços centrais) e para o SADD, sendo a taxa de execução média de 89%

No que se refere às despesas de capital, cujo orçamento final foi de apenas 4005.10€, a taxa de execução, em relação ao orçamento final, foi de 84%.

Quadro nº 4 - Execução do orçamento de despesas de funcionamento DRSS - 2012
(sem transferências correntes para os institutos)

Execução do orçamento de despesas de funcionamento de DRSS - 2012 (sem as transferências para os Institutos)												
Rubricas	DRSS											
	DRSS (Solar dos Remédios)				SADD				TOTAL			
	Valores orçamentados (€)		Valor executado (€)	Taxa de execução	Valores orçamentados (€)		Valor executado (€)	Taxa de execução	Valores orçamentados (€)		Valor executado (€)	Taxa de execução
	Inicial	Final			Inicial	Final			Inicial	Final		
Despesas correntes												
Despesas com pessoal	952.264,00	906.884,00	783.668,93	86%	223.025,00	268.405,00	260.872,53	97%	1.175.289,00	1.175.289,00	1.044.541,46	89%
Aquisição de Bens e serviços	71.959,00	74.307,00	68.267,33	92%	52.130,00	54.280,00	41.855,90	77%	124.089,00	128.587,00	110.123,23	86%
Material de escritório	10.500,00	11.000,00	10.666,70	97%	7.200,00	7.450,00	5.728,47	77%	17.700,00	18.450,00	16.395,17	89%
Comunicações	6.500,00	1.600,00	1.388,47	87%	5.200,00	4.650,00	2.449,36	53%	11.700,00	6.250,00	3.837,83	61%
Deslocações e estadas	44.255,00	34.040,00	28.923,00	85%	400,00	400,00	0,00	0%	44.655,00	34.440,00	28.923,00	84%
Formação	100,00	0,00	0,00	-	200,00	200,00	0,00	0%	300,00	200,00	0,00	0%
Total despesas correntes	1.024.223,00	981.191,00	851.936,26	87%	275.155,00	322.685,00	302.728,43	94%	1.299.378,00	1.303.876,00	1.154.664,69	89%
Despesas de capital												
Aquisição de Bens de capital	7.850,00	4.760,00	4.005,10	84%	1.150,00	0,00	0,00	-	9.000,00	4.760,00	4.005,10	84%
Equipamento informático	1.500,00	710,00	0,00	0%	1.150,00	0,00	0,00	-	2.650,00	710,00	0,00	0%
Software informático	0,00	3.500,00	3.468,60	99%	1.150,00	0,00	0,00	-	1.150,00	3.500,00	3.468,60	99%
Equipamento administrativo	4.150,00	550,00	536,50	98%	1.150,00	0,00	0,00	-	5.300,00	550,00	536,50	98%
Total despesas capital	7.850,00	4.760,00	4.005,10	84%	1.150,00	0,00	0,00	-	9.000,00	4.760,00	4.005,10	84%
DESPESA TOTAL	1.032.073,00	985.951,00	855.941,36	87%	276.305,00	322.685,00	302.728,43	94%	1.308.378,00	1.308.636,00	1.158.669,79	89%



4.2. Plano de investimentos de 2012 – Projetos 13.01 a 13.05

Relativamente à execução financeira das verbas do Plano de Investimentos da RAA referentes ao Desenvolvimento do Sistema de Solidariedade Social, projetos 13.01 a 13.05 do Plano de 2012, se considerarmos todas as folhas de despesa elaboradas em 2012, a taxa de execução foi de 96,3%. Contudo, se considerarmos apenas os montantes pagos, a taxa de execução cai para 72,77% (ver quadro x) porque foram transferidos pagamentos, no valor de 6.690.164,13 €, para 2013.

Quadro nº 5 - Evolução das verbas do Plano de Investimentos da RAA
Açores 2009-2012

Anos	Dotação revista	Pago	% de execução
2009	15.083.240,00€	13.697.580,04€	90,81%
2010	16.735.458,00€	14.797.087,92€	88,41%
2011	23.578.518,00€	21.389.350,10€	90,72%
2012	28.202.499,00 €	20.523.512,26€	72,77%

Fonte: Planos e Relatórios de Execução da DRPFE

4.2.1. Execução dos projetos 13.01 a 13.05 do programa 13

Nos quadros nº 5 e nº 6, apresentam-se os valores executados por projeto do programa 13 “Desenvolvimento do Sistema de Solidariedade Social” do Plano de 2009 a 2012.



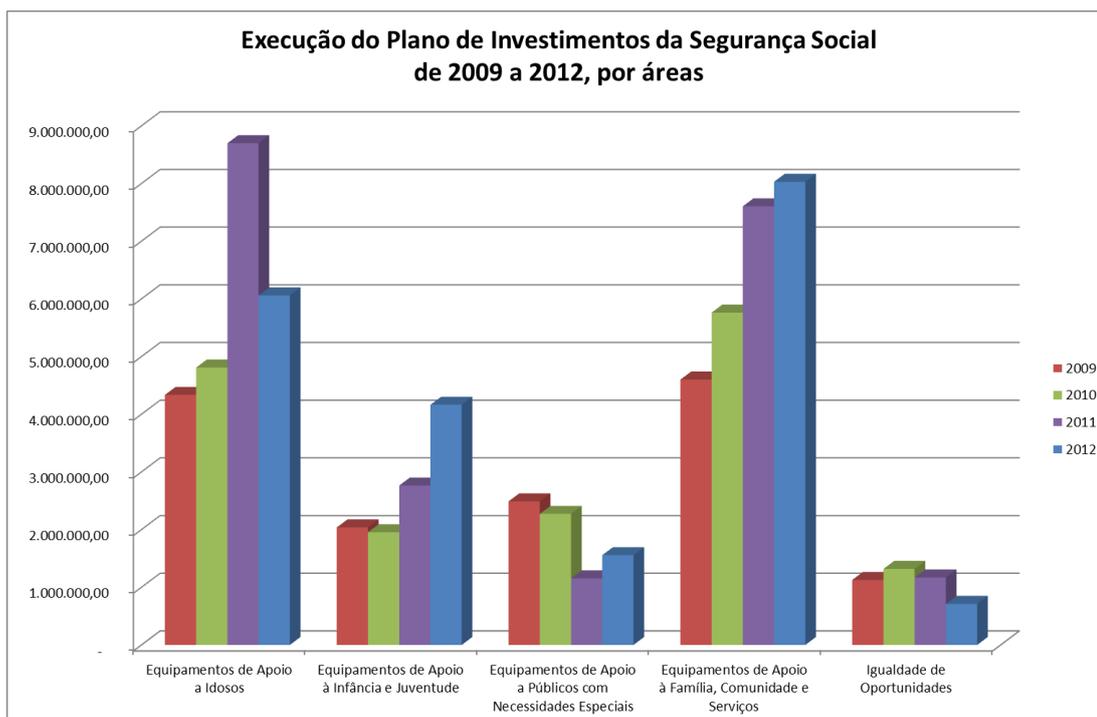
Quando nº6 - Evolução das verbas do Plano de Investimentos, por projetos e percentagem de crescimento – Açores 2009/2012

Projetos	2009	2010	2011	2012
% de Crescimento		10%	33%	-4%
Total ->	14.587.622,09	16.114.890,30	21.389.217,09	20.523.512,26
Equipamentos de Apoio a Idosos	4.334.867,21	4.809.593,51	8.697.108,82	6.060.634,36
Equipamentos de Apoio à Infância e Juventude	2.036.760,20	1.953.869,41	2.764.014,12	4.163.718,22
Equipamentos de Apoio a Públicos com Necessidades Especiais	2.489.020,00	2.272.564,08	1.154.202,13	1.556.614,24
Equipamentos de Apoio à Família, Comunidade e Serviços	4.599.901,83	5.761.060,92	7.604.444,54	8.030.081,66
Igualdade de Oportunidades ^a	1.127.072,85	1.317.802,38	1.169.447,48	712.463,78

^a O projeto "Igualdade de Oportunidades" foi gerido, de 2009 a 2011, pela Direção Regional da Igualdade de Oportunidades que foi extinta a 7 de junho de 2011.

Fonte: Planos e Relatórios de Execução da DRPFE

Gráfico 2





Conforme se pode observar no quadro x, registou-se um decréscimo de 4% nas verbas pagas do programa 13 do Plano de 2012 relativamente ao Plano de 2011, apesar dos projetos “Equipamentos de Apoio à Infância e Juventude” (+1.399.704,10 €) e “Equipamentos de Apoio à Família, Comunidade e Serviços”, que ultrapassou os 8 milhões de euros, terem registado um aumento das verbas pagas.

Os restantes projetos sofreram uma redução das verbas pagas tendo-se registado o maior decréscimo no projeto “Equipamentos de Apoio a Idosos”: diminuição de 2.636.474,46 € nas verbas pagas.

4.3. Despesas com os complementos regionais das prestações sociais

Quadro nº7 – Evolução do número de beneficiários dos complementos regionais e montantes pagos – Açores 2008/2012

Anos	Complemento Regional de Pensão		Complemento para Aquisição de Medicamentos pelos Idosos -		Complemento Açoriano ao Abono Família para Crianças e Jovens		Totais
	Nº Beneficiários	Despesa	Nº Beneficiários	Despesa	Nº Beneficiários	Despesa	
2008	35 753	20.097.215,00 €	10 437	1.226.747,03 €	*	*	21.323.962,03 €
2009	35 719	20.595.322,00 €	12 615	1.869.463,10 €	48 821	2.203.147,56 €	24.667.932,66 €
2010	35 238	20.948.563,00 €	13 549	2.339.178,99 €	49 698	2.221.044,12 €	25.508.786,11 €
2011	35 113	21.801.147,00 €	13 807	2.721.391,62 €	42 489	2.077.073,18 €	26.599.611,80 €
2012	34 549	23.718.199,54 €	8524	1.030.484,12 €	36 512 a)	1.116.741,51 €	25.865.425,17 €
Total		98.694.395,00 €		9.185.196,74 €		7.618.006,37 €	115.497.598,11 €

* Complemento iniciado em 2009

a) Processamento ao 1º semestre 2012

Durante a legislatura (2008-2012) foram pagos 115,4 milhões de euros, através dos **complementos regionais das prestações e pensões**, dos quais beneficiaram cerca de **79 585 pessoas**.



4.4. Rede de Cuidados Continuados

Quadro nº8 - Evolução das verbas despendidas com a Rede de Cuidados Continuados, por instituição – Açores 2008/2012

Instituição	Concelho	Ilha	N.º de camas	Anos/Despesa				
				2008	2009	2010	2011	2012
Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada *	Ponta Delgada	São Miguel	64	147.705,90 €	532.232,36 €	402.676,47 €	538.475,76 €	26.315,63 €
Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo	Angra do Heroísmo	Terceira	12	28.445,90 €	88.690,84 €	71.645,86 €	76.587,19 €	65.944,37 €
Santa Casa da Misericórdia de Horta	Horta	Faial	47	146.684,30 €	259.620,53 €	229.541,49 €	237.143,68 €	163.382,63 €
Casa de Repouso João Inácio de Sousa	Velas	São Jorge	30	- €	147.680,07 €	126.642,67 €	144.013,92 €	131.481,92 €
Clinica do Bom Jesus	Ponta Delgada	São Miguel	20	- €	21.641,30 €	73.982,28 €	112.911,92 €	118.776,06 €
Total			173	322.836,07 €	1.049.865,10 €	904.488,77 €	1.111.143,47 €	505.900,61 €

* A partir de 2012, apoio financeiro foi efetuado através de AC-funcionamento
Fonte: IGFSSA

A segurança social comparticipa cinco instituições no âmbito da rede de cuidados continuados, num total de 173 camas, o que equivaleu a um financiamento de 505.900,61 em 2012, verificando-se uma descida significativa relativamente a 2011, já que a Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada, a partir de 2012 celebrou um Acordo de Cooperação funcionamento para esta resposta social.

4.5. Acordos de cooperação – Valor eventual e valor investimento

Quadro nº9 - Evolução dos montantes pagos com acordos de cooperação-valor eventual, por área – Açores 1996/2012

	1996	2000	2004	2008	2011	2012
Infância e Juventude	518.595 €	1.731.117 €	1.267.067 €	603.549 €	432.947 €	344.851 €
Família e Comunidade	2.555.905 €	2.658.654 €	933.331 €	548.174 €	326.186 €	168.831 €
Invalidez e Reabilitação	54.713 €	211.426 €	173.509 €	139.760 €	137.353 €	33.937 €
Terceira Idade	331.456 €	1.388.869 €	513.548 €	207.021 €	78.964 €	163.811 €
TOTAL	3.460.669 €	5.990.066 €	2.887.455 €	1.498.504 €	975.450 €	711.430 €



**Quadro nº10 - Evolução dos montantes pagos com acordos de cooperação-valor
investimento, por área – Açores 1996/2012**

	1996	2000	2004	2008	2011	2012
Infância e Juventude	54.145 €	556.978 €	528.890 €	739.993 €	580.964 €	182.212 €
Família e Comunidade	128.023 €	721.476 €	878.367 €	788.092 €	552.124 €	554.459 €
Invalidez e Reabilitação	0 €	29.928 €	0 €	433.995 €	53.665 €	26.161 €
Terceira Idade	345.830 €	1.059.322 €	1.334.755 €	537.801 €	460.929 €	155.361 €
TOTAL	527.998 €	2.367.704 €	2.742.012 €	2.499.881 €	1.647.681 €	918.193 €

4.6. Execução dos fundos do orçamento da segurança social e do plano de investimentos

Conforme se constata no quadro nº 9, abaixo, verifica-se a continuidade do crescimento global da despesa, passando de um valor global de 69,3 milhões de euros em 2010, para cerca de 76,9 milhões em 2011 (mais 7,6 milhões), sendo o maior crescimento percentual o do Plano de Investimentos.



Quadro nº 11- Evolução dos montantes despendidos por áreas e por anos (valores globais) - Açores 1996/2012

	1996	2000	2004	2008	2009	2010	2011	2012
1 - INFÂNCIA E JUVENTUDE	7.385.303 €	12.315.755 €	17.517.169 €	27.217.004 €	28.212.189 €	28.900.367 €	31.261.326 €	32.268.946 €
AC - Funcionamento	6.463.403 €	9.528.862 €	14.626.212 €	22.939.350 €	24.789.810 €	26.016.606 €	27.483.401 €	27.578.164 €
AC - Subsídios Eventuais	518.595 €	1.731.117 €	1.267.067 €	603.549 €	800.520 €	331.248 €	432.947 €	344.851 €
AC - Investimentos	54.145 €	556.978 €	528.890 €	739.993 €	585.099 €	598.644 €	580.964 €	182.212 €
Plano de Investimentos***	349.160 €	498.798 €	1.095.000 €	2.934.112 €	2.036.760 €	1.953.869 €	2.764.014 €	4.163.718 €
2 - FAMÍLIA E COMUNIDADE	2.945.228 €	4.080.489 €	3.321.956 €	8.570.491 €	13.726.148 €	15.579.316 €	17.970.083 €	18.157.516 €
AC - Funcionamento	261.300 €	700.359 €	1.510.258 €	7.234.225 €	8.011.268 €	8.409.209 €	9.487.329 €	9.404.144 €
AC - Subsídios Eventuais	2.555.905 €	2.658.654 €	933.331 €	548.174 €	380.884 €	448.522 €	326.186 €	168.831 €
AC - Investimentos	128.023 €	721.476 €	878.367 €	788.092 €	734.094 €	960.523 €	552.124 €	554.459 €
Plano de Investimentos***	0 €	0 €	0 €	0 €	4.599.902 €	5.761.061 €	7.604.445 €	8.030.082 €
3 - INVALIDEZ E REABILITAÇÃO	494.189 €	1.710.020 €	3.055.729 €	7.168.307 €	6.821.990 €	6.988.752 €	5.982.453 €	6.285.851 €
AC - Funcionamento	439.476 €	944.928 €	2.857.220 €	3.720.221 €	4.048.721 €	4.312.871 €	4.637.233 €	4.669.139 €
AC - Subsídios Eventuais	54.713 €	211.426 €	173.509 €	139.760 €	93.506 €	133.017 €	137.353 €	33.937 €
AC - Investimentos	0 €	29.928 €	0 €	433.995 €	190.743 €	270.300 €	53.665 €	26.161 €
Plano de Investimentos	0 €	523.738 €	25.000 €	2.874.331 €	2.489.020 €	2.272.564 €	1.154.202 €	1.556.614 €
4 - TERCEIRA IDADE	5.537.623 €	9.538.583 €	12.780.774 €	14.856.186 €	15.719.714 €	16.587.454 €	20.561.904 €	18.522.106 €
AC - Funcionamento	4.137.080 €	5.344.600 €	8.472.471 €	10.848.718 €	10.754.602 €	11.336.691 €	11.324.902 €	12.142.299 €
AC - Subsídios Eventuais	331.456 €	1.388.869 €	513.548 €	207.021 €	136.089 €	90.261 €	78.964 €	163.811 €
AC - Investimentos	345.830 €	1.059.322 €	1.334.755 €	537.801 €	494.155 €	350.908 €	460.929 €	155.361 €
Plano de Investimentos***	723.257 €	1.745.792 €	2.460.000 €	3.262.646 €	4.334.867 €	4.809.594 €	8.697.109 €	6.060.634 €
5 - IGUALDADE DE OPORTUNIDADES **	0 €	0 €	0 €	0 €	1.127.073 €	1.317.802 €	1.169.447 €	712.464 €
Plano de Investimentos	0 €	0 €	0 €	0 €	1.127.073 €	1.317.802 €	1.169.447 €	712.464 €
6 - OUTROS*	0 €	997.262 €	1.213.092 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
TOTAL=1+2+3+4+5+6	16.362.343 €	28.642.109 €	37.888.720 €	57.811.988 €	65.607.114 €	69.373.691 €	76.945.214 €	75.946.882 €

*Inclui Calamidades, Prevenção das toxicodependências, Promoção da Igualdade de Oportunidades e Intervenção Específica em Rabo de Peixe

** O projeto "Igualdade de Oportunidades" foi gerido, de 2009 a 2011, pela Direção Regional da Igualdade de Oportunidades que foi extinta a 7 de junho de 2011.

** Inclui verbas do Fundo de Compensação Social, COMPAMID, Complemento açoriano ao abono de famílias para crianças e jovens e Rede de Cuidados Continuados

Fonte: DRSSS e IGFSSAe Planos e Relatórios de Execução da DRPFE



Quadro nº12 – Evolução da taxa de crescimento dos montantes despendidos por áreas e por anos (valores globais) - Açores 2009/2012

Evolução da despesa, por área e por tipo de acordo Açores 2009-2012					
	2009	2010	2011	2012	Taxa de crescimento (%) 2009/2012
1 - INFÂNCIA E JUVENTUDE	28.212.189 €	28.900.367 €	31.261.326 €	32.268.946 €	14,4
AC - Funcionamento	24.789.810 €	26.016.606 €	27.483.401 €	27.578.164 €	11,2
AC - Subsídios Eventuais	800.520 €	331.248 €	432.947 €	344.851 €	-56,9
AC - Investimentos	585.099 €	598.644 €	580.964 €	182.212 €	-68,9
Plano de Investimentos **	2.036.760 €	1.953.869 €	2.764.014 €	4.163.718 €	104,4
2 - FAMÍLIA E COMUNIDADE	13.726.148 €	15.579.316 €	17.970.083 €	18.157.516 €	32,3
AC - Funcionamento	8.011.268 €	8.409.209 €	9.487.329 €	9.404.144 €	17,4
AC - Subsídios Eventuais	380.884 €	448.522 €	326.186 €	168.831 €	-55,7
AC - Investimentos	734.094 €	960.523 €	552.124 €	554.459 €	-24,5
Plano de Investimentos **	4.599.902 €	5.761.061 €	7.604.445 €	8.030.082 €	74,6
3 - INVALIDEZ E REABILITAÇÃO	6.821.990 €	6.988.752 €	5.982.453 €	6.285.851 €	-7,9
AC - Funcionamento	4.048.721 €	4.312.871 €	4.637.233 €	4.669.139 €	15,3
AC - Subsídios Eventuais	93.506 €	133.017 €	137.353 €	33.937 €	-63,7
AC - Investimentos	190.743 €	270.300 €	53.665 €	26.161 €	-86,3
Plano de Investimentos **	2.489.020 €	2.272.564 €	1.154.202 €	1.556.614 €	-37,5
4 - TERCEIRA IDADE	15.719.714 €	16.587.454 €	20.561.904 €	18.522.106 €	17,8
AC - Funcionamento	10.754.602 €	11.336.691 €	11.324.902 €	12.142.299 €	12,9
AC - Subsídios Eventuais	136.089 €	90.261 €	78.964 €	163.811 €	20,4
AC - Investimentos	494.155 €	350.908 €	460.929 €	155.361 €	-68,6
Plano de Investimentos **	4.334.867 €	4.809.594 €	8.697.109 €	6.060.634 €	39,8
5 - IGUALDADE DE OPORTUNIDADES*	1.127.073 €	1.317.802 €	1.169.447 €	712.464 €	-36,8
Plano de Investimentos	1.127.073 €	1.317.802 €	1.169.447 €	712.464 €	-36,8
TOTAL	65.607.114 €	69.373.691 €	76.945.213 €	75.946.882 €	15,8

* O projeto "Igualdade de Oportunidades" foi gerido, de 2009 a 2011, pela Direção Regional da Igualdade de Oportunidades que foi extinta a 7 de junho de 2011.

** Inclui verbas do Fundo de Compensação Social, COMPAMID, Complemento açoriano ao abono de famílias para crianças e jovens e Rede de Cuidados Continuados

Fonte: DRSSS e IGFSSA e Planos e Relatórios de Execução da DRPFE

5. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO AO DOENTE DESLOCADO

5.1 - Gabinete técnico

Durante o ano de 2012, o SADD, através do seu gabinete técnico, definiu um conjunto de prioridades através do desenvolvimento das seguintes ações e/ou propostas com a finalidade de incrementar uma estratégia de consolidação da sua área de atuação, assim como, efetuar uma avaliação da sua intervenção junto dos Hospitais, interlocutores, nos processos de deslocação de doentes.



Neste contexto, produziram-se os seguintes documentos técnicos:

- Relatório da “ Avaliação do Serviço prestado pelo SADD junto dos Hospitais locais e dos Hospitais da RAA;
- Elaboração da primeira parte da “Monografia do Acolhimento de Doentes Deslocados dos Açores” (retrospetiva histórica);
- Elaboração de uma “Proposta de Modelo de Atuação”;
- Elaboração de um Folheto Informativo do SADD;
- Atualização do “Guia de Boas Práticas” dos procedimentos internos do SADD;
- Realização de uma ação de formativa na área do “Atendimento ao Público” (ação promovida, organizada e dinamizada pelo SADD);
- Promoção de uma Ação de Formação direcionada às Ajudantes de Lar da Residência Açores.

5.2 – Relação com os clientes

Para além do trabalho de rotina subjacente à inerência das suas competências (atendimento e acompanhamento psicossocial dos doentes e acompanhantes deslocados em Lisboa) o gabinete técnico definiu como prioridade:

- A continuidade do reforço do acompanhamento técnico de proximidade;
- A agilização dos procedimentos de registo e tratamento através da informatização dos processos dos doentes.

Relativamente ao nível do número de deslocações que foram acompanhadas pelo gabinete técnico este é superior ao número de deslocações que auferiram as suas participações no SADD, e portanto também atendidas pelo sector de processamento e tesouraria, como podemos verificar nos quadros seguintes.



Quadro nº13 - Deslocações, processos e atendimentos - 2012

Número Processos	Número Deslocações	Número Atendimentos
1065	1569	4593

5.3- Sector de Processamento e Tesouraria

Quadro nº14 - Deslocações, processos, atendimentos e dias processados- 2012

Janeiro a Dezembro - Estadas		Fonte
N.º de Deslocações (doentes)	1 509	Termos de responsabilidade emitidos pelos Hospitais de origem
N.º de Deslocações (acompanhantes)	1 535	Termos de responsabilidade emitidos pelos Hospitais de origem
N.º atendimentos/ /Processamentos	3 788	Folhas de caixa (tesouraria)
N.º Dias Processados (doentes)	17 378	Recolha dados estatísticos mensais
N.º Dias Processados (acompanhantes)	25 913	Recolha dados estatísticos mensais
Valor Processado	1.153.321,47 €	Recolha dados estatísticos mensais e Mapas da contabilidade

No ano de 2012, o montante financeiro processado foi de 1.153.321,47 €, menor do que em 2011 (1.277.819,61 €). Esta redução deveu-se a uma diminuição do número de deslocações efetuadas tanto ao nível dos doentes, como dos seus familiares/acompanhantes.

Quadro nº 15 – Majorações - 2012

Janeiro a Dezembro - Majorações		Fonte
N.º atendimentos/ /Processamentos	1 046	Mapas da contabilidade
N.º Dias Processados	13 296	Mapas da contabilidade
Valor Processado	66.480,00 €	Mapas da contabilidade



Relativamente ao pagamento das majorações o montante total pago durante o ano de 2012 sofreu também um decréscimo na ordem dos 12.315.00 Euros dado que, em 2011, o valor processado de 78.795.00 €.

O pagamento das majorações, no âmbito da segurança social (IGFSS), representou 5,5% do valor total dos pagamentos efetuados, pelo SADD em 2012.

Este valor refere-se à majoração financeira das participações diárias, de carácter universal no Serviço Regional de Saúde e que é atribuída a doentes deslocados em situação de precariedade económica, conforme enquadramento legal em vigor.

Quadro nº16 - Processos novos de doentes deslocados a Lisboa – 2005/2012

	Processos Novos de Doentes Deslocados a Lisboa							
Ano	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
HSEAH	171	146	157	171	202	171	180	170
Hospital da Horta	103	68	74	100	106	129	128	149
HDES	227	217	216	273	283	370	340	255
Total ano	501	431	447	544	591	670	648	574

Fonte: Base dados Abertura de Processos Novos

Relativamente ao número de processos novos atribuídos a doentes que se deslocam pela primeira vez, podemos constatar que existiu um aumento gradual até ao ano de 2010 altura em que se começa a sentir um decréscimo de novos casos. Pensamos que esta situação se prende com o número de doentes que se tem deslocado para a cidade do Porto.

5.4. Transporte de doentes deslocados

A agenda das viaturas e programação dos circuitos é realizada conjuntamente com o gabinete técnico, conforme as solicitações efetuadas pelos hospitais da



Região e dos próprios doentes e acompanhantes, no seguimento das marcações de consultas e tratamentos durante o tempo das estadas.

Em 2012, um dos motoristas esteve ausente do Serviço por motivo de doença, durante um período de 7 meses, pelo que o serviço não conseguiu corresponder a todas solicitações efetuadas. Com apenas uma viatura a circular foi necessário definir um conjunto de prioridades que respondessem às necessidades mais prementes:

- Mobilidade Reduzida;
- Pessoa doente isolada com fraco grau de autonomia ou de orientação espacial;
- Distancia a percorrer (entre alojamento e unidade hospitalar);
- Dificuldades económicas;
- Analfabetismo/ Iliteracia, etc.

A grande dispersão geográfica das unidades hospitalares na grande Lisboa (abrangendo os concelhos de Cascais, Oeiras, Amadora, Almada e Lisboa), dificultam uma maior abrangência no número de pessoas transportadas. As viaturas do SADD efetuam, ainda, transporte de doentes que se deslocam para a clínica S. João de Deus, em Montemor, no Alentejo.



Quadro nº 17 - Transportes efetuados, por mês - 2012

MÊS	Nº Percursos Efetuados	Nº Pessoas Transportadas	Transporte Adaptado	Com Acompanhamento Técnico	Outros Serviços
JANEIRO	190	412	14	17	16
FEVEREIRO	145	316	10	8	17
MARÇO	178	373	20	24	18
ABRIL	204	446	51	15	15
MAIO	212	489	20	2	16
JUNHO	104	250	14	8	7
JULHO	145	298	5	4	19
AGOSTO	76	153	4	6	8
SETEMBRO	159	402	10	5	7
OUTUBRO	176	358	6	7	9
NOVEMBRO	154	338	5	0	9
DEZEMBRO	126	261	10	4	7
TOTAL ANUAL	1869	4038	169	100	148

De realçar que apesar da ausência prolongada de um dos motoristas, o ano de 2012 sofreu um acréscimo de número de percursos efetuados e doentes transportados.

5.5. Apoio Técnico à Residência Açores – Gestão de vagas

A Residência Açores acolheu, no ano de 2012, 953% das solicitações efetivas realizadas pelos doentes deslocados através dos Hospitais da Região.

Quadro nº18 - Alojamento na Residência Açores, por hospital - 2012

2012							
HOSPITAL	Número de solicitações	Cancelamento do pedido por adiamento ou desistência	Número de solicitações efetivas	Doentes alojados	%	Doentes não alojados	%
HDES	53	1	52	51	98,1%	1	1,9%
HSEIT	105	5	100	95	95%	5	5%
HH	84	2	82	77	93,9%	5	6,1%
TOTAL	242	8	234	223	95,3%	11	4,7%



As maiores dificuldades diagnosticadas no alojamento da população deslocada, por motivo de doença, prendem-se com as necessidades clínicas ao nível da locomoção (acessibilidades às cadeiras de rodas), alimentação (doentes com necessidades de dieta alimentar, alimentos triturados, etc.), higiene pessoal (grau de dependência) e orientação (grau de autonomia e ausência de rede de suporte), os quais dificilmente encontram resposta nos estabelecimentos hoteleiros, disponíveis no mercado, principalmente naqueles cujo valor da diária se aproxima aos valores das participações vigentes pelo Serviço Regional de Saúde.

Assim, existe uma forte articulação, diária, entre o SADD, Hospitais da Região e Centro Social Penha de França em todo o processo de gestão de vagas.

Quadro nº19 - Alojamento na Residência Açores (doentes não alojados por motivo e hospital) - 2012

Motivo					
HOSPITAL	Doentes não alojados (Total)	Inexistência de vagas	Inexistências vagas no rés-do chão	Preferência por outro alojamento (pensão)	Preferência por alojamento em casa amigos / familiares
HDES	1	0	0	1	0
HSEIT	5	4	0	1	0
HH	5	2	1	2	0
TOTAL	11	6	1	4	0

Se analisarmos os números referentes aos doentes não alojados podemos verificar que este nem sempre se prende com a inexistência de vagas, já que por vezes é o próprio doente que opta por permanecer noutra forma de alojamento, muitas vezes por ficar mais perto da unidade de saúde ou por ser acolhido por familiares ou amigos.



Contudo, o trabalho técnico e de parceria do SADD não se esgota neste fim, desenvolvendo um papel predominante na organização e personalização da resposta a cada especificidade dos doentes, assim como, na gestão de conflitos que, por vezes, surgem numa população, diversa e que se caracteriza por uma grande diversidade geracional (desde bebés a idosos), social e cultural.

Paralelamente durante o ano de 2012, o SADD promoveu uma Ação de Formação à equipa de ajudantes de Lar da Residência Açores.

5.6. Avaliação do SADD

O processo de avaliação do Serviço de Apoio ao Doente Deslocado (SADD) foi iniciado no ano de 2009 e continuado em 2011, com o lançamento de dois questionários direcionados à população-alvo do referido Serviço, mais precisamente aos doentes deslocados da Região Autónoma dos Açores (RAA). No entanto, foi sentida a necessidade de, no ano de 2012, se alargar a auscultação/avaliação aos técnicos de serviço social dos hospitais de origem (RAA) e destino (Lisboa).

5.6.1. Metodologia

Pretendeu-se, através da aplicação de um questionário, não só proceder à avaliação do SADD na articulação com os serviços sociais dos hospitais, como conhecer a perceção que estes têm do serviço prestado aos doentes deslocados.

Por outro lado, considerou-se pertinente não só auscultar os técnicos de serviço social relativamente às problemáticas dominantes que afetam os cidadãos açorianos que se deslocam por motivos de doença, como também conhecer propostas passíveis de considerar como futuras estratégias de atuação.

O lançamento e recolha de informação realizou-se entre o dia 6 de Dezembro e o dia 19 de Dezembro de 2012. Toda a equipa técnica do SADD participou na



construção e organização das questões a efetuar assim como, nos contactos a estabelecer com os diversos hospitais para a recolha da informação.

Relativamente aos hospitais de origem, solicitou-se às coordenadoras do Serviço Social dos mesmos que recolhessem os questionários dos técnicos que constituem as suas equipas, acrescentando as colegas das Unidades de Saúde das ilhas do Pico, S. Jorge e Sta. Maria, consoante a sua área geográfica de enquadramento.

No que diz respeito aos hospitais de destino, estes encontram-se organizados por Centros Hospitalares. Relativamente ao Centro Hospitalar Lisboa Norte EPE e Centro Hospitalar de Lisboa Central EPE, solicitou-se às respetivas coordenadoras que distribuíssem os questionários pelas diferentes nove unidades hospitalares que os constituem.

Quanto ao Centro Hospitalar Ocidental, contactou-se diretamente com o hospital de Santa Cruz (Carnaxide) por ser este o único representativo, relativo a esta zona geográfica, no acompanhamento dos doentes provenientes da RAA. Além dos Hospitais que constituem os Centros Hospitalares, contactou-se o Hospital Garcia de Orta (margem sul), o Instituto Português de Oncologia, Dr. Francisco Gentil, de Lisboa e o Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão.

Ao todo foram contactados treze hospitais dos quais, dois, não obtivemos qualquer resposta ao questionário, nomeadamente o Hospital Garcia de Orta e a Maternidade Alfredo da Costa.

Relativamente aos hospitais da RAA obteve-se uma taxa de 100% de questionários enviados pelos técnicos de serviço social que se encontravam, neste período, ao serviço.

Quanto aos hospitais de destino não foi possível apurar a representatividade, dado que as coordenações dos Centros Hospitalares não disponibilizaram informação respeitante ao número de técnicos que se encontravam ausentes do Serviço, nem o número preciso de técnicos que, pelo menos uma vez, tiveram contacto com o SADD, condição previamente acordada.



5.6.2. Principais conclusões da avaliação do SADD

Os resultados obtidos através do estudo em apreço traduziram, por um lado, uma avaliação satisfatória, por parte dos inquiridos em relação ao serviço prestado pelo SADD e, por outro lado, permitiu identificar vários aspetos a melhorar e enunciar sugestões para o futuro.

Os valores atingidos relativamente ao grau de satisfação da intervenção do SADD, tendo em conta os itens em avaliação (nomeadamente a colaboração em situação de emergência/urgência, a qualidade do acompanhamento técnico prestado ao doente e acompanhante e a articulação /comunicação entre serviços) traduziram-se em 4,28 por parte dos hospitais de origem e em 4,49 nos hospitais de destino, sendo a média global de 4,39, classificação muito positiva tendo em conta o valor máximo de 5.

Contudo, pudemos verificar aspetos sinalizados de forma menos positiva, portanto passíveis de reajustamentos no futuro, como o serviço técnico de proximidade, a capacidade de resposta no transporte de doentes e ainda a necessidade de disponibilizar mais e melhor informação junto dos hospitais de destino.

O relatório global e completo do estudo em apreço pode ser consultado no site da DRSS, na internet.



6. Quadro Avaliação e Responsabilização (QUAR)

6.1 – Dados de Execução

Gráfico 3



No que se refere ao grau de execução do QUAR para 2012, dos quinze objetivos definidos, apenas dois não foram atingidos, o que significa um elevado grau de cumprimento do planeado, considerando o elevado número de objetivos propostos. Dos restantes treze, oito foram superados e cinco atingidos.



7. CONCLUSÃO

Não obstante o Plano de Atividades da DRSS para 2012 ter sido ambicioso considerando o número de objetivos delineados (45), apenas dois não foram atingidos. É de relevar a taxa de superação, a qual foi superior a 75%, revelando um especial empenho e dedicação profissional de todos os colaboradores e chefias da Direção Regional.

A Diretora Regional da Solidariedade Social

Natércia da Conceição Reis Gaspar