



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

Direção Regional da Solidariedade Social



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2013



ÍNDICE GERAL

1. NOTA INTRODUTÓRIA	5
1.1. Enquadramento Orgânico	5
1.2. Competências da Direção Regional da Solidariedade Social (DRSS)	6
1.3. Unidades Orgânicas da DRSS	9
1.4. Estrutura Organizacional	9
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	11
2.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS OPERACIONAIS	12
2.1.1. Atividades previstas	12
3. EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INSTITUIÇÕES, EQUIPAMENTOS E RESPOSTAS SOCIAIS	24
3.1. Evolução do número de IPSS e de serviços/equipamentos sociais	24
4. EXECUÇÃO FINANCEIRA	27
4.1. Execução do orçamento da DRSS para 2013	27
4.2. Plano de investimentos de 2013 – projetos 13.01 a 13.05	28
4.2.1. Execução dos projetos 13.01 a 13.05 do programa 13	29
4.3. Despesas com os complementos regionais das prestações sociais	30
4.4. Rede de Cuidados Continuados	31
4.5. Acordos de cooperação-valor eventual e valor investimento	32
4.6. Execução dos fundos do orçamento da segurança social e do plano de investimentos	32
5. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO AO DOENTE DESLOCADO (SADD)	35
5.1. Gabinete técnico	35
5.2. Relação com os clientes	35
5.3. Setor de processamento e tesouraria	36
5.4. Transporte de doentes deslocados	37
5.5. Apoio técnico à Residência-Açores – gestão de vagas	38
5.6. Avaliação do grau de satisfação dos doentes deslocados em Lisboa com o alojamento em pensão/hotel	40
5.6.1. Metodologia	41
5.6.2. Considerações finais	43
6. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR) DA DRSS	45
7. CONCLUSÃO	48



ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1	Número de trabalhadores afetos à Direção Regional da Solidariedade Social, por categoria e cargo - 2013	10
Quadro 2	Evolução do número de Instituições Particulares de Solidariedade Social com acordos de cooperação – funcionamento Açores 1989-2013.....	25
Quadro 3	Evolução do número de serviços/equipamentos sociais e do número de clientes – Açores 1996-2012	26
Quadro 4	Execução do orçamento de despesas de funcionamento – DRSS-2013.....	28
Quadro 5	Evolução das verbas do plano de investimentos da RAA – Açores 2009-2013 ..	29
Quadro 6	Evolução das verbas do plano de investimentos, por projetos e percentagem de crescimento - Açores 2009-2013	29
Quadro 7	Evolução do número de beneficiários dos complementos regionais e montantes pagos – Açores 2008-2013.....	30
Quadro 8	Evolução das verbas despendidas com a rede de cuidados continuados, por instituição – Açores 2008-2013	31
Quadro 9	Evolução dos montantes pagos com acordos de cooperação-valor eventual, por área – Açores 1996-2013	32
Quadro 10	Evolução dos montantes pagos com acordos de cooperação-valor investimento, por área – Açores 1996-2013	32
Quadro 11	Evolução dos montantes despendidos por área e por anos (valores globais) Açores – 1996-2013	33
Quadro 12	Evolução da taxa de crescimento dos montantes despendidos por área e por anos (valores globais) Açores – 1996-2013	34
Quadro 13	Deslocações, processos, atendimentos e dias processados-2013	36
Quadro 14	Majorações - 2013.....	36
Quadro 15	Processos de novos doentes deslocados a Lisboa 2005-2013	37
Quadro 16	Transportes efetuados, por mês - 2013.....	38
Quadro 17	Alojamento na Residência Açores, por hospital - 2013	39
Quadro 18	Alojamento na Residência Açores (doentes não alojados, por motivo e hospital) – 2013.....	40
Quadro 19	Dados do relatório de execução do QUAR 2013	45



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Número de objetivos por grau de cumprimento.....	11
-----------	--	----





1. NOTA INTRODUTÓRIA

O Relatório de Atividades de 2013, 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), é o departamento do Governo Regional que tem por missão a definição, condução e execução das políticas regionais nos setores da emergência social, habitação, solidariedade social, segurança social, relações com IPSS, políticas de igualdade de género, combate às discriminações, voluntariado e natalidade, tendo presente o disposto no Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2013/A, de 2 de agosto.

Para o prosseguimento dessas atribuições incumbe à Direção Regional da Solidariedade Social (DRSS), como órgão da SRSS, exercer as competências que lhe estão cometidas pelo art.º 35º do referido Decreto, as quais se resumem essencialmente à execução, coordenação, acompanhamento, avaliação e fiscalização das políticas do Governo em matéria de solidariedade, voluntariado e igualdade de oportunidades.





1.2. Competências da Direção Regional da Solidariedade Social

São competências da DRSS:

- a) Coadjuvar e apoiar o secretário regional na definição e estruturação das políticas, prioridades e objetivos da SRSS em matéria de solidariedade social, voluntariado e igualdade de oportunidades;
- b) Apoiar a definição das principais opções em matéria orçamental, assegurar a articulação entre os instrumentos de planeamento, de previsão orçamental, em articulação e sem prejuízo das atribuições dos outros organismos do setor na Região;
- c) Promover, acompanhar e avaliar a execução das políticas, medidas e programas da SRSS;
- d) Estudar e propor medidas orientadas para o reforço da eficácia e modernização da intervenção social;
- e) Elaborar, difundir e apoiar a criação de instrumentos de planeamento estratégico e operacional e de avaliação das políticas e programas da SRSS;
- f) Garantir a produção de informação adequada, designadamente estatística, em matéria de solidariedade social, segurança social, voluntariado e igualdade de oportunidades;
- g) Propor e elaborar projetos e propostas de diplomas legais ou regulamentares, ou emitir parecer sobre os mesmos;





- h) Assegurar a execução e avaliação do plano de investimento e demais orçamentos sob a sua responsabilidade;
- i) 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;
- j) Propor regras de articulação com as IPSS e Misericórdias e demais entidades que intervenham nas áreas dos serviços e equipamentos sociais;
- k) 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;
- l) Apoiar o desenvolvimento das ações indispensáveis à promoção, coordenação e qualificação do voluntariado;
- m) Propor, executar e apoiar iniciativas que promovam o cumprimento efetivo e integral das normas vigentes, nos domínios da solidariedade social e da igualdade de oportunidades;
- n) Propor normas reguladoras que concorram para a qualificação dos serviços e equipamentos sociais e para a melhoria das condições de acesso por parte dos indivíduos e famílias;
- o) Elaborar, coordenar e promover a execução de estudos e documentos de planeamento na área da solidariedade, igualdade de oportunidades e prevenção e combate à violência;





- p) Contribuir para a elaboração de diretrizes de política regional de prevenção, habilitação, reabilitação e participação das pessoas com deficiência ou incapacidade;
- q) Colaborar no apoio psicossocial à deslocação de doentes para o continente;
- r) Propor, executar e apoiar iniciativas que promovam o cumprimento efetivo e integral das normas vigentes, no âmbito da igualdade de oportunidades, 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, pessoal e familiar de mulheres e homens;
 - v) Prevenção e combate às formas de violência em função do sexo, étnica, religião, crença, deficiência, idade ou orientação sexual, do apoio às vítimas e da reabilitação dos agressores.
- s) Cooperar com organizações de âmbito nacional, internacional, comunitário e demais organismos congéneres estrangeiros, em matéria de solidariedade social e de igualdade de oportunidades e promover a sua implementação a nível regional;
- t) Prestar assistência técnica a iniciativas nas áreas da solidariedade social e da igualdade de oportunidades promovidas por outras entidades públicas e privadas;
- u) Exercer as demais competências previstas em lei ou regulamento.



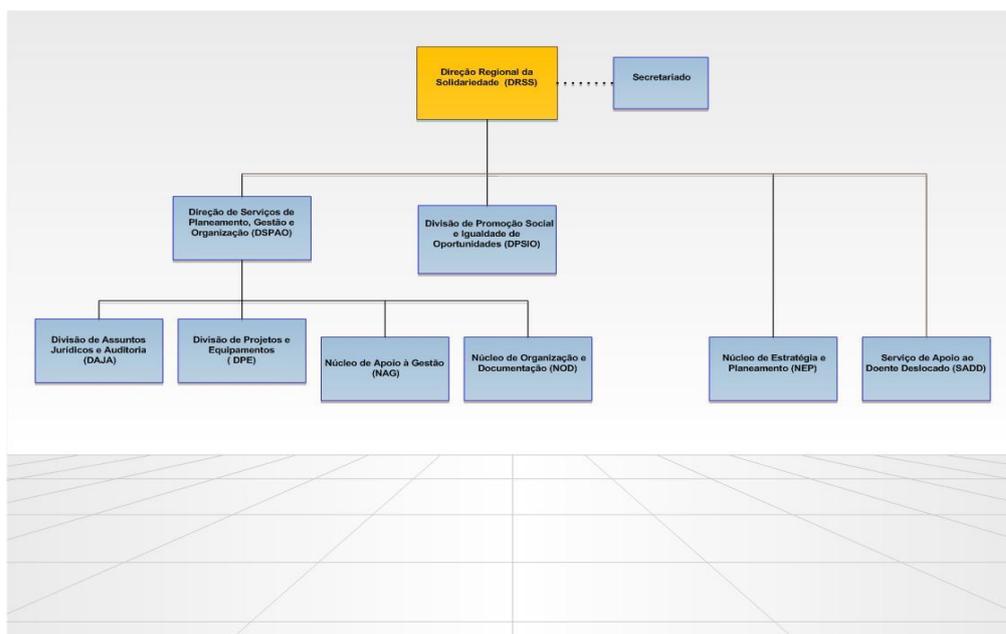


1.3. Unidades Orgânicas da DRSS

A Direção Regional integra as seguintes unidades orgânicas, para a prossecução das suas competências:

- a) A Direção de Serviços de Planeamento, Gestão e Organização (DSPGO);
 - i) Divisão de Assuntos Jurídicos e Auditoria;
 - ii) Divisão de Projetos e Equipamentos;
 - iii) Núcleo de Apoio à Gestão;
 - iv) Núcleo de Organização e Documentação;
- b) Divisão de Promoção Social e Igualdade de Oportunidades (DPSIO);
- c) Núcleo de Estratégia e Planeamento (NEP);
- d) Serviço de Apoio ao Doente Deslocado (SADD).

1.4. Estrutura Organizacional





**Quadro nº1 - Número de trabalhadores afetos à DRSS,
por categoria e cargo - 2013**

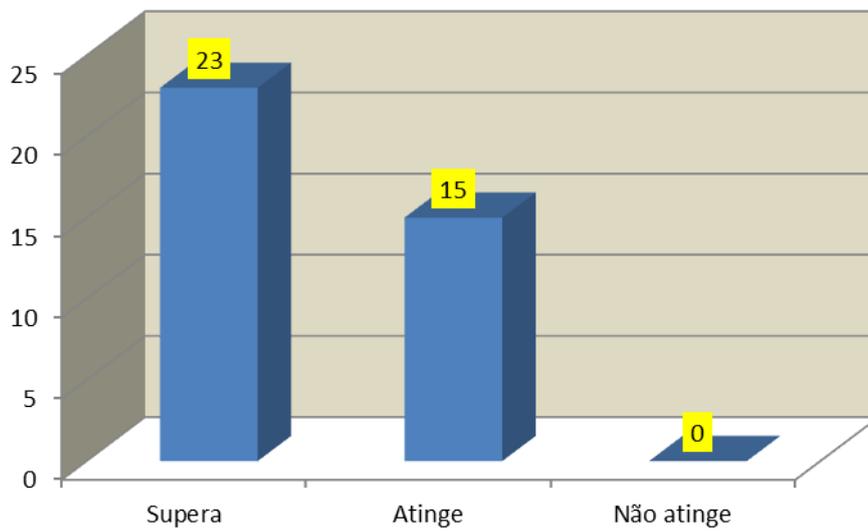
Nº	CATEGORIA	OBSERVAÇÕES
	Pessoal Dirigente	
1	Diretor Regional	
1	Diretor de Serviço	
	Direção de Serviços de Planeamento, Gestão e Organização	
3	Chefes de Divisão	
	Divisão de Assuntos Jurídicos e Auditoria	
	Divisão de Projetos e Equipamentos	
	Divisão de Promoção Social e Igualdade de Oportunidades	
4	Pessoal em funções de coordenação	
	Coordenador do Núcleo de Estratégia e Planeamento - NEP	
	Coordenadora do Serviço de Apoio ao Doente Deslocado - SADD	
	Coordenadora do Núcleo de Apoio à Gestão - NAG	
	Coordenadora do Núcleo de Organização e Documentação - NOD	
	Pessoal técnico superior	
23	Técnicos superiores	
18	Nos serviços sedeados no Solar dos Remédios	<u>Cinco</u> dos quais exercem funções de: 1 Diretor de Serviços DSPGO 1 Chefe de Divisão DPSIO 1 Coordenadora do NAG 1 Coordenadora do NOD 1 Coordenador do NEP
5	No SADD	<u>Um</u> dos quais exerce funções de: 1 Coordenadora do SADD
	Assistentes Técnicos	
16	Assistentes Técnicos	
12	Nos serviços sedeados no Solar dos Remédios	<u>Dois</u> dos quais exercem funções de Secretariado 1 Vice Presidência do Governo 1 DRSS
4	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 trinta e oito (38) objetivos constantes do Plano de Atividades da DRSS para 2013, todos foram executados, sendo que, quinze foram atingidos e vinte e três superados, com uma taxa de superação de 61%.

Gráfico 1 - Número de objetivos por grau de cumprimento - 2013





2.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

2.1.1 Atividades Previstas

PLANO DE AÇÃO PARA 2013										
Objectivo Estratégico: Promover a melhoria da qualidade dos serviços e das respostas sociais										
Objectivo Operacional: Elaborar normativos técnicos										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço Responsável	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação	Realizado	Classificação	Observações/Evidências
1.1. Elaborar uma proposta de Decreto legislativo Regional com vista a regular o licenciamento, organização e fiscalização do exercício da atividade de amas na Região Autónoma dos Açores, com vista a permitir o exercício da atividade de ama a título privado	Data de aprovação, por parte da Secretária Regional da Solidariedade Social, da proposta de Decreto Legislativo Regional	30 de junho	DAJA	Alberto Correia	Técnicos intervenientes no processo	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	26-05-2013.	Superado	Cfr. SGC390/2013/4201.
1.2. Elaborar uma proposta de Decreto Legislativo Regional com vista a criar um quadro regulamentar do voluntariado na Região Autónoma dos Açores	Data de aprovação, por parte da Secretária Regional da Solidariedade Social, da proposta de Decreto Legislativo Regional	30 de setembro	DAJA/DPIO	Isabel Simões	Ângela Martins; Elisabete Costa;	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	12-03-2013	Superado	Cfr. SGC390/2012/8752



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE AÇÃO PARA 2013

Objectivo Estratégico: Promover a melhoria da qualidade dos serviços e das respostas sociais

Objectivo Operacional: Efetuar uma proposta de estudo com vista à caracterização e avaliação da satisfação dos Serviços de Apoio Domiciliário com vista ao reajustamento e alargamento dos serviços prestados

Iniciativas/Ações:

Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço Responsável	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação	Realizado	Classificação	Observações/Evidências
2.1. Elaborar os questionários a aplicar às entidades, funcionários e utentes dos Serviços de Apoio Domiciliário com vista ao reajustamento e alargamento dos serviços prestados.	Data de entrega	15 a 30 de maio	DEPAO	Nélio Lourenço	Nélio Lourenço Helena Rodrigues Maria Humberto Batista Sandra Silva	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	25-02-2014	Superado	Cfr.SGC0390/2012/8730





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE AÇÃO PARA 2013

Objectivo Estratégico: Promover a melhoria da qualidade dos serviços e das respostas sociais

Objectivo Operacional: Promover e qualificar o voluntariado

Iniciativas/Ações:

Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço Responsável	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação	Realizado	Classificação	Observações/Evidências
3.1. Elaborar uma proposta de plano de intervenção na área do voluntariado	Data de entrega	15 de março	DPIO	Sandra Silva	Angela Martins; Sandra Silva; Natália Areias	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	10-03-2014	Atingido	Cfr. SGC0390/2013 /1176
3.2. Elaborar uma proposta de prémio ao incentivo ao Voluntariado em meio escolar: Programa "Escola+Voluntária".	Data de entrega	30 de julho a 10 de agosto	DPIO	Sandra Silva	Angela Martins; Sandra Silva; Natália Areias	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	26-07-2014	Atingido	





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE AÇÃO PARA 2013										
Objectivo Estratégico: Promover a melhoria da qualidade dos serviços e das respostas sociais										
Objectivo Operacional: Avaliar o grau de satisfação dos doentes deslocados relativamente às condições de alojamento										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço Responsável	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação	Realizado	Classificação	Observações/Evidências
4.1. Avaliar o grau de satisfação dos doentes deslocados sobre as condições de alojamento em equipamentos de hotelaria em Lisboa	Data de entrega	16 a 22 de dezembro de 2013	SADD	Paula Gama	Cecilia Mota Daniela Gil Paula Gama	Lisboa	Email	20-12-2013	Atingido	Cf. mail de 20-12-2013





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE AÇÃO PARA 2013										
Objectivo Estratégico: Garantir o desenvolvimento da Rede de Serviços e Equipamentos Sociais dos Açores										
Objectivo Operacional: Promover a diferenciação e qualificação técnica das respostas sociais										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço Responsável	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação	Realizado	Classificação	Observações/Evidências
5.1. . Elaborar um ficheiro relativo à identificação de equipamentos sociais em construção/construídos com financiamento SRSS sem Acordo de Cooperação Funcionamento autorizado	Data de entrega	13 de dezembro	DPIO	Isabel Simões	Técnicos intervenientes no processo	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	30-12-2013	Atingido	Cfr. mail.
5.2 Promover a implementação de iniciativa dirigida a Cuidadores Informais	Data de entrega de Relatório/Diagnóstico	28 de dezembro	DPIO	Helena Rodrigues	Helena Rodrigues	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	14-11-2013; 17-12-2013	Superado	Cfr. Distribuição SGC de 26-07-2013
5.3 Elaborar proposta de regulamento para atribuição de prémio para o melhor aluno acolhido em lar de infância e juventude na Região	Data de entrega	28 de dezembro	DPIO	Helena Rodrigues	Angela Martins; Sandra Silva; Natália Areias; Helena Rodrigues	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	12-12-2013	Superado	Cfr. Distribuição SGC de 12-12-2013





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE AÇÃO PARA 2013										
Objectivo Estratégico: Garantir o desenvolvimento da Rede de Serviços e Equipamentos Sociais dos Açores										
Objectivo Operacional: Assegurar a execução dos protocolos e acordos de cooperação										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço Responsável	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação	Realizado	Classificação	Observações/Evidências
6.1. Garantir a boa execução dos fundos comunitários, assegurando uma taxa de execução de 50% da comparticipação comunitária prevista	Taxa de execução	50%	DEPAO	Paulo Ávila	Paulo Ávila Mila Ortins Isabel Garrett Cláudia Oliveira	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	86%	Superado	
6.2. Efectuar um relatório bimestral de monitorização dos acordos de cooperação	Data de entrega	Até ao dia 15 do mês seguinte	DEPAO	Mila Ortins	Carlos Costa	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC		Atingido	
6.3. Manter actualizado um ficheiro electrónico para recolha de informação relativa à concessão pelo IDSA de apoios financeiros, não sujeito a factores externos comprovados	Data de entrega	Semestral	DEPAO	Clara Mateus	Clara Mateus	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC		Superado	Disponibilizado na rede da DRSS





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE AÇÃO PARA 2013

Objectivo Estratégico: Melhorar o sistema de informação da Segurança Social

Objectivo Operacional: 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) e/ou Métricas (s)	Cronograma	Serviço Responsável	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação	Realizado	Classificação	Observações/Evidências
7.1. Elaborar uma proposta de ficha de caracterização de todas as entidades, equipamentos e respostas sociais existentes no âmbito do sistema de solidariedade social da RAA	Data de entrega	15 a 31 de Março	DEPAO	Nélio Lourenço	Nélio Lourenço Anabela Fragueiro	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	21-02-2013	Superado	Cf. mail de 21-02-2013
7.2. Publicar, em formato electrónico, um Boletim Estatístico com toda a informação relevante do sistema de segurança social da RAA.	Data de publicação	15 a 30 de Setembro	DEPAO	Clara Mateus	Clara Mateus Nélio Lourenço	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	11-09-2013	Superado	Cf. Mail de 11 setembro de 2013 e Proc DEPAO 29/2013





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

7.3. Atualizar a Carta Social - 2012	Data de entrega	15 a 30 de dezembro	DEPAO	Nélio Lourenço	Nélio Lourenço Clara Mateus	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	13-12-2013	Superado	Cf. mail de 13-12-2013
7.4. Manter atualizada a informação relativa à área de actuação da DRSS no Portal do Governo	Data de publicação	Até ao dia 15 do mês a seguir ao trimestre	DEPAO	Clara Mateus	Clara Mateus Sandra Areias	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC		Superado	Datas de disponibilização no portal
7.5. Atualizar as listagens das publicações existentes na DRSS, para posterior divulgação de relatórios em ACCESS	Data de divulgação	Antes de 13 de dezembro	DEPAO	Clara Mateus	Clara Mateus Sandra Areias Natal Belerique	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	12-12-2013	Superado	CF.mail de 12-12-2013
7.6. Proceder à digitalização das orientações emanadas pela PGR, desde 1999	Data de divulgação	Antes de 13 de dezembro	DEPAO	Clara Mateus	Clara Mateus Natal Belerique	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	03-12-2013	Superado	CF.mail de 3-12-2013





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE AÇÃO PARA 2013										
Objectivo Estratégico: Promover a integração transversal do princípio da igualdade de oportunidade e da não discriminação										
Objectivo Operacional: Promover a igualdade de oportunidades e o combate às discriminações múltiplas e a todas formas de violência										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicador (s)	Métricas (s)	Serviço Responsável	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação	Realizado	Classificação	Observações/Evidências
8.1. Elaborar draft referente ao Relatório de Avaliação do I Plano Regional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica.	Data de entrega	15 a 31 de outubro	DPIO	Sandra Silva	Técnicos intervenientes no processo	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	31-10-2013	Atingido	
8.2. Elaboração de um draft referente ao II Plano Regional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica	Data de entrega	15 a 30 de Dezembro	DPIO	Sandra Silva	Técnicos intervenientes no processo	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	21-11-2013	Superado	
8.3. Acompanhar e monitorizar o serviço de teleassistência a vítimas de violência	Data de entrega	15 a 30 de Dezembro	DPIO	Maria Humberto Batista	Técnicos intervenientes no processo	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	26-12-2013	Atingido	Cfr. SGC0390/2013/7951, de 26-12-2013
8.4. Acompanhar e monitorizar: Programa Contigo	Data de entrega	15 a 30 de Dezembro	DPIO	Maria Humberto Batista	Técnicos intervenientes no processo	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	27-12-2013	Atingido	Cfr. SGC0390/2013/7961, de 27-12-2013





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

8.5. Proceder ao desenvolvimento da 2ª "Escola de pais. NEE - Açores" e respectiva avaliação, através de relatório anual	Data de entrega	1 a 15 de Dezembro	DPIO	Angela Martins	Técnicos intervenientes no processo	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)		Atingido	Cfr. SGC0390/2011/7489.
8.6. Proceder ao lançamento da 3ª "Escola de pais. NEE - Açores" e respectivo desenvolvimento.	Data de entrega	8 de Novembro	DPIO	Angela Martins	Técnicos intervenientes no processo	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)		Atingido	Cfr. SGC0390/2013/1226.
8.7. Promover a realização de Acções de sensibilização na área da igualdade de oportunidades e combate às discriminações múltiplas e a todas formas de violência: no âmbito da violência no namoro; do bullying; da violência doméstica; da violência contra idosos; das relações íntimas juvenis; da igualdade de oportunidades; do voluntariado ambiental	Nº de ações	70	DPIO	Isabel Simões	Técnicos intervenientes no processo	Angra do Heroísmo e Ponta Delgada	Relatório de actividades (Email e/ou SGC)	213	Superado	
8.8. Promover a realização de ações de sensibilização/informação na área da igualdade de oportunidades no trabalho - CRITE-A	Nº de ações	4	DPIO	Amanda Tavares	Amanda Tavares	Ponta Delgada	Relatório (Email e/ou SGC)	11	Superado	
8.9. Promover a realização de ações formativas na área da igualdade de oportunidades e combate às discriminações múltiplas e a todas formas de violência: no âmbito da mediação de conflitos conjugais; da igualdade de género; da prevenção da violência no namoro; da violência contra a mulher e da violência doméstica	Nº de ações	15	DPIO	Isabel Simões	Técnicos Intervenientes no processo	Região dos Açores	Relatório (Email e/ou SGC)	32	Superado	





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

PLANO DE AÇÃO PARA 2013										
Objectivo Estratégico: Rentabilizar os serviços e equipamentos sociais existentes										
Objectivo Operacional: Optimizar os instrumentos de gestão										
Iniciativas/Ações:										
Designação	Indicador (s) e/ou	Métricas (s)	Serviço Responsável	Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação	Realizado	Classificação	Observações/Evidências
9.1. Proceder à elaboração do circuito do Proconvergência	Data de entrega	Até 20 de dezembro	DEPAO	Anabela Fragueiro	Técnicos intervenientes no processo	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	04/12/2013	Superado	Cfr. mail de 04-12-2013
9.2. Elaborar a proposta de ações para o Plano de Investimentos da DRSS para 2014	Data de entrega	1 de Agosto a 8 de Setembro	DEPAO	Paulo Ávila	Paulo Ávila Mila Ortins	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	28/08/2013	Atingido	Cfr. mail de 28-08-2013
9.3. Conseguir que a execução do Plano de Investimentos atinja um valor entre 75% a 85%, não sujeito a fatores externos	Taxa de execução	75% a 85%	DEPAO	Paulo Ávila	Paulo Ávila Mila Ortins	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	95,13%	Superado	
9.4. Conseguir que a execução dos fundos comunitários atinja 50%	Taxa de execução	50%	DEPAO	Paulo Ávila	Paulo Ávila Mila Ortins	Angra do Heroísmo	Relatório (Email e/ou SGC)	86%	Superado	





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

9.5. Controlo financeiro do plano de investimentos e orçamento de funcionamento (PAGMTR e Mapa de Fundos Disponíveis)	Data de entrega	Até ao dia 15 do mês seguinte	DEPAO	Paulo Ávila	Paulo Ávila Mila Ortins	Angra do Heroísmo	Estrutura de rede da DRSS (15.4) e Email	Antes do dia 8	Superado	
9.6. Elaboração de relatórios semestrais dos pedidos de apoio solicitados à DRSS - Candidaturas a CCVE	Nº de relatórios	1	DPIO	Isabel Simões	Carlos Costa Dionísio Ferreira	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	30/12/2013	Atingido	Cfr. mail de 30-12-2013
9.7. Elaboração de relatórios relativos aos pedidos de apoio solicitados à DRSS - Candidaturas a CCVI	Nº de relatórios	1	DPIO	Isabel Simões	Carlos Costa Dionísio Ferreira	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	30/12/2013	Atingido	Cfr. mail de 30-12-2013
9.8. Elaboração de relatório relativo aos pedidos de apoio solicitados à DRSS na área da Igualdade de Oportunidades	Nº de relatórios	1	DPIO	Isabel Simões	Carlos Costa Dionísio Ferreira	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	30/12/2013	Atingido	Cfr. mail de 30-12-2013
9.9. Elaborar um ficheiro de recolha de informação de equipamentos sociais com equipamentos tipo SALA SNOEZELEN	Data de entrega	30 de novembro	DPIO	Helena Rodrigues	Helena Rodrigues Joana Pinheiro	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	19/11/2013	Superado	Cfr. mail de 19-11-2013
9.10. Elaborar um ficheiro de recolha de informação base para a CARTA DE RECURSOS DE TRANSPORTE NAS IPSS	Data de entrega	30 de novembro	DPIO	Isabel Simões	Carlos Costa Nélia Soares	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	27-06-2013	Superado	Cfr. mail de 27-06-2013
9.11. Elaborar um ficheiro de recolha de informação sobre ajudas técnicas existentes nas IPSS	Data de entrega	30 de novembro	DPIO	Isabel Simões	Joana Pinheiro	Angra do Heroísmo	Email e/ou SGC	Ficheiro remetido via e-mail a 3/12/2013	Atingido	Cfr. mail de 3-12-2013



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

3.1. Evolução do número de Instituições Particulares de Solidariedade 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 dos Açores.

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 nº 2 - Evolução do número de Instituições Particulares de Solidariedade Social com acordos de cooperação-funcionamento
Açores 1989 - 2013**

ILHA	CONCELHO	ANOS								
		1989	1992	1996	2000	2004	2008	2011	2012	2013
Santa Maria	Vila do Porto	2	2	2	3	2	4	4	4	4
	Total Ilha	2	2	2	3	2	4	4	4	4
São Miguel	Lagoa	2	3	3	6	8	8	9	9	9
	Nordeste	2	2	2	2	3	5	5	4	4
	Ponta Delgada	16	20	24	37	46	65	63	64	64
	Povoação	2	2	5	10	11	13	13	13	13
	Ribeira Grande	5	8	10	12	16	16	15	15	14
	Vila F. Campo	2	2	2	2	2	5	4	4	4
Total Ilha		29	37	46	69	86	112	109	109	108
Terceira	A. Heroísmo	12	21	23	27	31	43	45	45	45
	Praia Vitória	2	6	10	13	16	18	17	17	16
Total Ilha		14	27	33	40	47	61	62	62	61
São Jorge	Calheta	2	3	3	4	5	5	5	5	5
	Velas	3	3	5	4	4	4	4	4	4
Total Ilha		5	6	8	8	9	9	9	9	9
Graciosa	Santa cruz	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Total Ilha		2	2	2	3	3	3	3	3	3
Pico	Lajes	1	1	4	7	7	7	7	7	6
	Madalena	1	1	5	8	9	9	9	9	9
	São Roque	1	1	3	3	5	5	5	5	5
Total Ilha		3	3	12	18	21	21	21	21	20
Faial	Horta	4	5	12	13	16	18	18	18	18
Total Ilha		4	5	12	13	16	18	18	18	18
Flores	Lajes	1	2	3	3	4	4	4	3	3
	Santa Cruz	1	3	2	4	4	4	4	4	4
Total Ilha		2	5	5	7	8	8	8	7	7
Corvo	Corvo	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total Ilha		1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL REGIÃO		62	88	121	162	193	237	235	234	231

Fonte: ISSA



No ano de 2013, existiam na Região Autónoma dos Açores 231 IPSS's com acordos de cooperação-funcionamento com a segurança social, mais 110 do que em 1996.

Quadro nº 3 - Evolução do número de serviços/equipamentos sociais e do número de clientes - Açores 1996 - 2013

	1996		2000		2004		2008		2012		2013	
	Nº Utentes	Nº Resp Sociais	Nº Utentes	Nº Resp Sociais	Nº Utentes	Nº Resp Sociais	Nº Utentes	Nº Resp Sociais	Nº Utentes	Nº Resp Sociais	Nº Utentes	Nº Resp Sociais
1 - INFÂNCIA E JUVENTUDE	4.071	122	6.185	188	7.540	232	11.293	311	11.575	313	10.514	309
Creches	749	30	1.126	40	1.372	43	1.859	56	2.039	61	2.052	62
Jardins de Infância	1.651	46	1.847	52	1.988	53	2.097	56	2.071	53	1.888	51
ATL's	1.155	28	2.416	65	3.316	88	4.907	120	4.740	118	4.122	118
Centro de Desenvolvimento e Inclusão Juvenil	0	0	0	0	0	0	230	6	327	10	258	8
Lar de Crianças e Jovens	516	18	449	18	467	31	488	38	571	35	521	36
Centro Acolhimento Temporário	0	0	46	5	64	6	78	7	81	7	67	7
Centro Animação Rua b)	0	0	120	2	65	2	301	6	301	6	279	5
Centro de Apoio à Criança	0	0	50	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de Informática	0	0	131	1	99	1	0	0	0	0	0	0
Amas	0	0	0	0	44	2	259	5	265	5	242	5
Ludoteca	0	0	0	0	102	2	0	0	0	0	0	0
Ludoteca Ambulante b)	0	0	a)	1	8	2	566	9	672	10	668	10
Centro de Atendimento / Acompanhamento Social	0	0	a)	2	0	1	390	6	390	6	299	5
Centro de Atend/Acompanhamento Psicossocial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOS Criança	0	0	a)	1	15	1	100	1	100	1	100	1
Residência para Jovens mães e filhos	0	0	0	0	0	0	18	1	18	1	18	1
2 - FAMÍLIA E COMUNIDADE	329	6	249	10	827	34	7.603	136	6.470	125	5.769	122
Ajuda Alimentar a Carenciados	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2
Alberg Noct/Refeitório/Lavandaria	52	1	100	1	40	1	40	1	70	1	47	1
Apartamento Reinserção Social	0	0	8	1	18	2	26	3	26	3	28	3
Centro Acolhimento Sem Abrigo	11	1	36	2	60	4	147	9	226	12	226	12
Centro de Atend/Acompanhamento Psicossocial	0	0	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	897	14
Centro Apoio Familiar/Acons. Parental b)	0	0	0	0	0	0	1.572	19	1.407	18	1.151	17
Centro Acolh Temp. Mulheres (Casa Abrigo)	6	1	0	0	8	1	86	8	86	8	82	8
Centro Comunitário b)	0	0	0	0	265	7	2.377	33	1.777	27	1.605	30
Centro Atendimento b)	190	2	35	1	141	4	780	18	625	15	557	13
Forum Sócio-Ocupacional	0	0	0	0	0	0	0	0	65	1	65	1
Centro de Desenvolvimento Comunitário	0	0	0	0	112	1	0	0	0	0	0	0
Centro de Formação Sócio-Familiar	70	1	70	1	35	1	0	0	0	0	0	0
Centro de Promoção e Emprego Social b)	0	0	0	0	61	3	1.106	20	1.013	19	941	17
Rede de Residências (Toxicodépén)	0	0	0	0	22	1	0	0	0	0	0	0
SOS Mulher	0	0	a)	2	0	3	100	1	100	1	100	1
Unidade de Vida Apoiada	0	0	0	0	0	0	8	1	8	1	8	1
Unidade de Vida Protegida	0	0	0	0	5	1	10	2	6	1	6	1
Equipa de Rua para Pessoas Sem Abrigo	0	0	0	0	0	0	56	1	56	1	56	1
Atípica	0	0	a)	2	60	4	0	0	0	0	0	0
3 - INVALIDEZ E REABILITAÇÃO	95	6	385	19	557	23	943	33	1.003	34	1.070	34
Apart. Reinserção Social (Toxico/Doença Mental)	0	0	0	0	0	0	8	1	8	1	0	0
Centro de Actividades Ocupacionais	89	5	203	10	327	13	419	16	467	16	509	17
Centro Aten./Acomp. Pessoa com Deficiência b)	0	0	0	0	0	0	341	9	341	9	376	9
Residência para Deficientes	6	1	28	4	36	4	40	4	44	4	42	4
Transporte Adaptado para Deficientes	0	0	50	1	100	2	135	3	143	4	143	4
Atípica	0	0	104	4	94	4	0	0	0	0	0	0
4 - TERCEIRA IDADE	3.901	105	6.125	158	6.947	188	7.942	215	8.251	224	7.518	224
Serviço de Ajuda Domiciliária	1.542	33	1.805	35	2.056	36	2.112	38	2.117	39	1.992	40
Centro de Dia	90	6	311	10	193	9	291	13	329	17	302	17
Centro de Noite									8	1	7	1
Centro de Convívio	1.349	44	3.043	90	3.626	115	4.183	128	4.219	129	3.782	129
*Unidade de Cuidados Continuados (Centro Geriátrico)	42	1	74	2	111	3	142	4	162	4	155	4
Lares de Idosos	878	21	892	21	921	24	1.021	27	1.232	31	1.203	31
Prestadores de Cuidados a Idosos	0	0	0	0	0	0	89	3	80	1	0	0
Residência para Idosos	0	0	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	77	2
TOTAL(1+2+3+4)	8.396	239	12.944	375	15.871	477	27.781	695	27.299	696	24.871	689

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

* Inclui um Centro Geriátrico (Stª Cª Mª de A. do Heroísmo) com Protocolo de Cooperação com uma média de 30 utentes (a partir de 2000) e um da Stª Cª Mª da Horta

b) Nem todos os Acordos possuem Capacidade e Frequência definidas

Fonte: ISSA





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 689 com 24 871 em 2013, o que corresponde a um acréscimo de 450 valências/respostas sociais com mais 16 475 utentes apoiados.

Na área de **Infância e Juventude**, o número de utentes, em 2013, era de 10 514 e 309 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 2013, era de 7 518.

A área da **Família e Comunidade**, com 122 valências/respostas sociais apoiou 5 769 utentes.

As 34 valências/respostas sociais inseridos no âmbito da **Invalidez e Reabilitação**, disponibilizaram respostas a 1 070 utentes.

4. EXECUÇÃO FINANCEIRA

4.1. Execução do orçamento da DRSS para 2013

Para a concretização das atividades previstas para 2013, 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 1.449.365,00€.

Conforme se pode observar no quadro nº 4, a taxa de execução desse orçamento foi de 97%, tendo existido um cativo na rubrica aquisição de bens de serviços, no montante de 4.594,10€.

A taxa de execução do orçamento de funcionamento está em grande medida dependente dos valores executados de despesas com pessoal,



sendo de 97,8% e 99,6%, respetivamente, para a DRSS (serviços centrais) e para o SADD, sendo a taxa de execução total de 98,2%

No que se refere às despesas de capital, foram despendidos 9.570,93€, sendo a taxa de execução, em relação ao orçamento previsto, de 94,8%.

**Quadro nº 4 - Execução do orçamento de despesas de funcionamento
DRSS - 2013
(sem transferências correntes para os institutos)**

Execução do orçamento de despesas de funcionamento de DRSS - 2013 (sem as transferências para os Institutos)												
Rubricas	2013											
	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	906.756,00	1.057.571,00	1.034.961,36	98%	268.023,00	282.818,00	281.751,56	100%	1.174.779,00	1.340.389,00	1.316.712,92	98%
Aquisição de Bens e serviços	74.595,00	46.731,00	40.507,63	87%	51.805,00	52.145,00	46.205,64	89%	126.400,00	98.876,00	86.713,27	88%
Material de escritório	11.000,00	10.300,00	9.068,63	88%	4.200,00	8.350,00	7.297,42	87%	15.200,00	18.650,00	16.366,05	88%
Comunicações	2.320,00	2.320,00	1.463,13	63%	6.005,00	6.005,00	3.140,60	52%	8.325,00	8.325,00	4.603,73	55%
Deslocações e estadas	33.660,00	23.912,00	22.436,41	94%	200,00	120,00	101,00	84%	33.860,00	24.032,00	22.537,41	94%
Total despesas correntes	981.351,00	1.104.302,00	1.075.468,99	97%	319.828,00	334.963,00	327.957,20	98%	1.301.179,00	1.439.265,00	1.403.426,19	98%
Despesas de capital												
Aquisição de Bens de capital	100,00	7.800,00	7.343,98	94%	4.400,00	2.300,00	2.226,95	97%	4.500,00	10.100,00	9.570,93	95%
Equipamento informático	100,00	7.400,00	7.093,98	96%	4.400,00	200,00	133,70	67%	4.500,00	7.600,00	7.227,68	95%
Software informático	0,00	250,00	250,00	100%	0,00	0,00	0,00	0%	0,00	250,00	250,00	100%
Equipamento administrativo	0,00	150,00	0,00	0%	0,00	2.100,00	2.093,25	100%	0,00	2.250,00	2.093,25	93%
Total despesas capital	100,00	7.800,00	7.343,98	94%	4.400,00	2.300,00	2.226,95	97%	4.500,00	10.100,00	9.570,93	95%
DESPESA TOTAL	981.451,00	1.112.102,00	1.082.812,97	97%	324.228,00	337.263,00	330.184,15	98%	1.305.679,00	1.449.365,00	1.412.997,12	97%

Fonte: DRSS

4.2. Plano de investimentos de 2013 – 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 2013, a taxa de execução foi de 91,78%.



**Quadro nº 5 - Evolução das verbas do plano de investimentos da RAA
Açores 2009-2013**

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%
2013	22.371.219,00 €	20.532.445,07 €	91,78%

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 2013.

Quadro nº 6 - Evolução das verbas do plano de investimentos, por projetos e percentagem de crescimento – Açores 2009 - 2013

Projetos	2009	2010	2011	2012	2013	Previsto para 2014	Varição em euros	Var. %
Equipamentos de Apoio a Idosos	4.334.867,21	4.809.593,51	8.697.108,82	6.060.634,36	6.599.861,00	10.061.324,00	3.461.463,00	52%
Equipamentos de Apoio à Infância e Juventude	2.036.760,20	1.953.869,41	2.764.014,12	4.163.718,22	5.847.069,00	3.737.905,00	-2.109.164,00	-36%
Equipamentos de Apoio a Públicos com Necessidades Especiais	2.489.020,00	2.272.564,08	1.154.202,13	1.556.614,24	549.168,00	585.600,00	36.432,00	7%
Equipamentos de Apoio à Família, Comunidade e Serviços	4.599.901,83	5.761.060,92	7.604.444,54	8.030.081,66	7.732.568,00	9.280.000,00	1.547.432,00	20%
Igualdade de Oportunidades ^{a)}	1.127.072,85	1.317.802,38	1.169.447,48	712.463,78	553.819,00	700.000,00	146.181,00	26%
Total	14.587.622,09	16.114.890,30	21.389.217,09	20.523.512,26	21.282.485,00	24.364.829,00	3.082.344,00	69%

^{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



Conforme se pode observar no quadro nº 6, registou-se um aumento nas verbas pagas do programa 7 do Plano de 2013, relativamente ao Plano de 2012, nos projetos “Equipamentos de Apoio à Infância e Juventude” e “Equipamentos de Apoio a Idosos”.

Os restantes projetos sofreram uma redução das verbas pagas.

4.3. Despesas com os complementos regionais das prestações sociais

Quadro nº 7 – Evolução do número de beneficiários dos complementos regionais e montantes pagos – Açores 2008 - 2013

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 €	8 524	1.030.484,12 €	38 089	2.219.274,99 €	26.967.958,65 €
2013	34 319	24.202.473,03 €	6 719	734.298,41 €	36 728**	1.128.898,93 €	26.065.670,37 €
Total		131.362.919,57 €		9.921.563,27 €		9.849.438,78 €	151.133.921,62 €

Nº Beneficiários dos Complementos Açorianos a dezembro

* Complemento iniciado em 2009

** 1º semestre 2013, processado em maio de 2014

Fonte: ISSA

A diminuição do número de beneficiários do COMPAMID na RAA, no período de 2011 a 2013, bem como do montante atribuído, coincide com as alterações efetuadas ao Decreto Legislativo Regional n.º 4/2008/A, de 26 de fevereiro, pelo Decreto Legislativo Regional n.º 3/2012/A, 13 de janeiro, (Orçamento da Região Autónoma dos Açores para o ano 2012), que alterou os rendimentos a considerar para a atribuição do COMPAMID, bem como restringiu o COMPAMID à aquisição de medicamentos genéricos, exceto se não existirem no mercado.

Até 2012, os rendimentos tidos em conta para apuramento do direito ao COMPAMID eram apenas os rendimentos provenientes de pensão.

A partir de 2012 passaram a ser todos os rendimentos, tendo por base a declaração de IRS.



4.4. Rede de Cuidados Continuados

Quadro nº 8 - Evolução das verbas despendidas com a Rede de Cuidados Continuados, por instituição, Açores 2008 - 2013

Instituição	Concelho	Ilha	N.º de camas protocoladas	Anos/Despesa					2013
				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 €	20.000,00 €
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 €	97.169,39 €
Santa Casa da Misericórdia de Horta	Horta	Faial	47	146.684,30 €	259.620,53 €	229.541,49 €	237.143,68 €	163.382,63 €	204.953,20 €
Casa de Repouso João Inácio de Sousa	Velas	São Jorge	30	- €	147.680,07 €	126.642,67 €	144.013,92 €	131.481,92 €	153.068,12 €
Clinica do Bom Jesus	Ponta Delgada	São Miguel	20	- €	21.641,30 €	73.982,28 €	112.911,92 €	118.776,06 €	176.991,14 €
Total			173	322.836,07 €	1.049.865,10 €	904.488,77 €	1.111.143,47 €	505.900,61 €	652.181,85 €

* A partir de 2012, apoio financeiro foi efetuado através de AC-funcionamento. Em 2013, ainda foi pago um montante que reportava a 2011.

Fonte: ISSA

A segurança social comparticipa cinco instituições no âmbito da rede de cuidados continuados, num total de 173 camas protocoladas, o que equivaleu a um financiamento de 652.181 € em 2013, 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 nº 9 - Evolução dos montantes pagos com acordos de cooperação-valor eventual, por área – Açores 1996 - 2013

	1996	2000	2004	2008	2011	2012	2013
Infância e Juventude	518.595 €	1.731.117 €	1.267.067 €	603.549 €	432.947 €	344.851 €	148.303 €
Família e Comunidade	2.555.905 €	2.658.654 €	933.331 €	548.174 €	326.186 €	168.831 €	206.619 €
Invalidez e Reabilitação	54.713 €	211.426 €	173.509 €	139.760 €	137.353 €	33.937 €	35.836 €
Terceira Idade	331.456 €	1.388.869 €	513.548 €	207.021 €	78.964 €	163.811 €	169.012 €
TOTAL	3.460.669 €	5.990.066 €	2.887.455 €	1.498.504 €	975.450 €	711.430 €	559.770 €

Fonte: ISSA

Quadro nº 10 - Evolução dos montantes pagos com acordos de cooperação-valor investimento, por área – Açores 1996 - 2013

	1996	2000	2004	2008	2011	2012	2013
Infância e Juventude	54.145 €	556.978 €	528.890 €	739.993 €	580.964 €	182.212 €	456.506 €
Família e Comunidade	128.023 €	721.476 €	878.367 €	788.092 €	552.124 €	554.459 €	223.682 €
Invalidez e Reabilitação	0 €	29.928 €	0 €	433.995 €	53.665 €	26.161 €	241.143 €
Terceira Idade	345.830 €	1.059.322 €	1.334.755 €	537.801 €	460.929 €	155.361 €	125.810 €
TOTAL	527.998 €	2.367.704 €	2.742.012 €	2.499.881 €	1.647.681 €	918.193 €	1.047.142 €

Fonte: ISSA

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

Conforme se constata no quadro nº 11, abaixo, verifica-se a continuidade do crescimento global da despesa, cerca de 77,7 milhões em 2013.



**Quadro nº 11- Evolução dos montantes despendidos por áreas e por anos
(valores globais) - Açores 1996 - 2013**

Evolução da despesa, por área, por tipo de acordo e Plano de Investimentos Açores 1996-2013							
	1996	2000	2004	2008	2012	2013	Taxa de crescimento (%) 1996/2013
1 - INFÂNCIA E JUVENTUDE	7.385.303 €	12.315.755 €	17.517.169 €	27.217.004 €	32.268.946 €	34.096.257 €	361,7
AC - Funcionamento	6.463.403 €	9.528.862 €	14.626.212 €	22.939.350 €	27.578.164 €	27.644.379 €	327,7
AC - Subsídios Eventuais	518.595 €	1.731.117 €	1.267.067 €	603.549 €	344.851 €	148.303 €	-71,4
AC - Investimentos	54.145 €	556.978 €	528.890 €	739.993 €	182.212 €	456.506 €	743,1
Plano de Investimentos***	349.160 €	498.798 €	1.095.000 €	2.934.112 €	4.163.718 €	5.847.069 €	1574,6
2 - FAMÍLIA E COMUNIDADE	2.945.228 €	4.080.489 €	3.321.956 €	8.570.491 €	18.157.516 €	17.803.751 €	504,5
AC - Funcionamento	261.300 €	700.359 €	1.510.258 €	7.234.225 €	9.404.144 €	9.640.882 €	3589,6
AC - Subsídios Eventuais	2.555.905 €	2.658.654 €	933.331 €	548.174 €	168.831 €	206.619 €	-91,9
AC - Investimentos	128.023 €	721.476 €	878.367 €	788.092 €	554.459 €	223.682 €	74,7
Plano de Investimentos***	0 €	0 €	0 €	0 €	8.030.082 €	7.732.568 €	0,0
3 - INVALIDEZ E REABILITAÇÃO	494.189 €	1.710.020 €	3.055.729 €	7.168.307 €	6.285.851 €	5.555.288 €	1024,1
AC - Funcionamento	439.476 €	944.928 €	2.857.220 €	3.720.221 €	4.669.139 €	4.729.141 €	976,1
AC - Subsídios Eventuais	54.713 €	211.426 €	173.509 €	139.760 €	33.937 €	35.836 €	0,0
AC - Investimentos	0 €	29.928 €	0 €	433.995 €	26.161 €	241.143 €	0,0
Plano de Investimentos	0 €	523.738 €	25.000 €	2.874.331 €	1.556.614 €	549.168 €	0,0
4 - TERCEIRA IDADE	5.537.623 €	9.538.583 €	12.780.774 €	14.856.186 €	18.522.106 €	19.696.011 €	255,7
AC - Funcionamento	4.137.080 €	5.344.600 €	8.472.471 €	10.848.718 €	12.142.299 €	12.801.328 €	209,4
AC - Subsídios Eventuais	331.456 €	1.388.869 €	513.548 €	207.021 €	163.811 €	169.012 €	-49,0
AC - Investimentos	345.830 €	1.059.322 €	1.334.755 €	537.801 €	155.361 €	125.810 €	-63,6
Plano de Investimentos***	723.257 €	1.745.792 €	2.460.000 €	3.262.646 €	6.060.634 €	6.599.861 €	812,5
5 - IGUALDADE DE OPORTUNIDADES **	0 €	0 €	0 €	0 €	712.464 €	553.819 €	0,0
Plano de Investimentos	0 €	0 €	0 €	0 €	712.464 €	553.819 €	0,0
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 €	75.946.882 €	77.705.127 €	374,9

*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 IGFSSA e Planos e Relatórios de Execução da DRPFE



Quadro nº 12 – Evolução da taxa de crescimento dos montantes despendidos por áreas e por anos (valores globais) - Açores 2009 - 2013

	2009	2010	2012	2013	Taxa de crescimento (%) 2009/2013
1 - INFÂNCIA E JUVENTUDE	28.262.189 €	28.900.367 €	32.268.946 €	34.096.257 €	20,6
AC - Funcionamento	24.789.810 €	26.016.606 €	27.578.164 €	27.644.379 €	11,5
AC - Subsídios Eventuais	800.520 €	331.248 €	344.851 €	148.303 €	-81,5
AC - Investimentos	585.099 €	598.644 €	182.212 €	456.506 €	-22,0
Plano de Investimentos **	2.086.760 €	1.953.869 €	4.163.718 €	5.847.069 €	180,2
2 - FAMÍLIA E COMUNIDADE	13.726.148 €	15.579.316 €	18.157.516 €	17.803.751 €	29,7
AC - Funcionamento	8.011.268 €	8.409.209 €	9.404.144 €	9.640.882 €	20,3
AC - Subsídios Eventuais	380.884 €	448.522 €	168.831 €	206.619 €	-45,8
AC - Investimentos	734.094 €	960.523 €	554.459 €	223.682 €	-69,5
Plano de Investimentos **	4.599.902 €	5.761.061 €	8.030.082 €	7.732.568 €	68,1
3 - INVALIDEZ E REABILITAÇÃO	6.821.990 €	6.988.752 €	6.285.851 €	5.555.288 €	-18,6
AC - Funcionamento	4.048.721 €	4.312.871 €	4.669.139 €	4.729.141 €	16,8
AC - Subsídios Eventuais	93.506 €	133.017 €	33.937 €	35.836 €	-61,7
AC - Investimentos	190.743 €	270.300 €	26.161 €	241.143 €	26,4
Plano de Investimentos **	2.489.020 €	2.272.564 €	1.556.614 €	549.168 €	-77,9
4 - TERCEIRA IDADE	15.719.714 €	16.587.454 €	18.522.106 €	19.696.011 €	25,3
AC - Funcionamento	10.754.602 €	11.336.691 €	12.142.299 €	12.801.328 €	19,0
AC - Subsídios Eventuais	136.089 €	90.261 €	163.811 €	169.012 €	24,2
AC - Investimentos	494.155 €	350.908 €	155.361 €	125.810 €	-74,5
Plano de Investimentos **	4.334.867 €	4.809.594 €	6.060.634 €	6.599.861 €	52,3
5 - IGUALDADE DE OPORTUNIDADES*	1.127.073 €	1.317.802 €	712.464 €	553.819 €	-50,9
Plano de Investimentos	1.127.073 €	1.317.802 €	712.464 €	553.819 €	-50,9
TOTAL	65.657.114 €	69.373.691 €	75.946.882 €	77.705.127 €	18,3

* 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 (SADD)

5.1 - Gabinete técnico

Durante o ano de 2013, 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.

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.



5.3- Sector de Processamento e Tesouraria

Quadro nº 13 - Deslocações, processos, atendimentos e dias processados - 2013

Janeiro a Dezembro - Estadas		Fontes
N.º de Deslocações (doentes)	1422	Termos de responsabilidade emitidos pelos Hospitais de origem
N.º de Deslocações (acompanhantes)	1434	Termos de responsabilidade emitidos pelos Hospitais de origem
N.º atendimentos/ /Processamentos	3688	Folhas de caixa (tesouraria)
N.º Dias Processados (doentes)	18.486	Recolha dados estatísticos mensais
N.º Dias Processados (acompanhantes)	24.555	Recolha dados estatísticos mensais
Valor Processado	1.108.399,46 €	Recolha dados estatísticos mensais e Mapas da contabilidade

Fonte: SADD

No ano de 2013, o montante financeiro processado foi de 1.108.399,46€, menor do que em 2012 (1.153.321,47€).

Quadro nº 14 – Majorações – 2013

Janeiro a Dezembro - Majorações		Fontes
N.º atendimentos/ /Processamentos	939	Mapas da contabilidade
N.º Dias Processados	11106	Mapas da contabilidade
Valor Processado	55.530,00	Mapas da contabilidade

Fonte: SADD



Relativamente ao pagamento das majorações o montante total pago durante o ano de 2013 sofreu também um decréscimo relativamente ao ano de 2012, em que o valor processado foi 66.480,00 €.

Este valor refere-se à majoração financeira das comparticipações 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 nº 15 - Processos novos de doentes deslocados a Lisboa – 2005/2013

Hospitais	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Angra do Heroísmo	171	146	157	171	202	171	180	170	171
Horta	103	68	74	100	106	129	128	149	130
Ponta Delgada	227	217	216	273	283	370	340	255	238
Total ano	501	431	447	544	591	670	648	574	539

Fonte: SADD

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 2013, um dos motoristas esteve ausente do Serviço por motivo de doença, durante um longo período, 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 16 - Transportes efetuados, por mês - 2013

MÊS	Nº Percursos	Nº Pessoas	Mobilidade Reduzida	Acompanhamento	Serviços	N.º Pessoas Acolhidas no Aeroporto
JANEIRO	126	248	7	4	8	13
FEVEREIRO	133	296	8	7	9	13
MARÇO	132	309	1	5	11	13
ABRIL	165	341	2	14	16	26
MAIO	110	307	1	6	13	8
JUNHO	106	269	0	7	10	10
JULHO	114	232	3	1	9	8
AGOSTO	39	86	4	5	4	1
SETEMBRO	92	230	10	4	8	0
OUTUBRO	182	357	5	20	10	3
NOVEMBRO	172	375	5	3	14	28
DEZEMBRO	125	267	2	2	13	12
TOTAL ANUAL	1496	3317	48	78	125	135

Fonte: SADD

5.5. Apoio Técnico à Residência Açores – Gestão de vagas

A Residência Açores acolheu, no ano de 2013, 91,2% das solicitações efetivas realizadas pelos doentes deslocados através dos Hospitais da Região.



Quadro nº 17 - Alojamento na Residência Açores, por hospital – 2013

2013							
HOSPITAL	Número de Solicitações Total	Cancelamento do Pedido por adiamento ou desistência	Número de Solicitações Efetivas	Doentes Alojados	%	Doentes Não Alojados	%
HDES	64	2	62	59	95.2%	3	4.8%
HSEAH	122	4	118	106	89.8%	12	10.2%
HH	72	1	71	64	90.1%	7	9.9%
TOTAL	258	7	251	229	91.2%	22	8.8%

Fonte: SADD

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.

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 nº 18 - Alojamento na Residência Açores (doentes não alojados por motivo e hospital) – 2013

HOSPITAL	Motivo				
	Doentes Não Alojados (vagas)	Inexistência de vagas	Inexistência Vagas no Rés do chão	Preferência por outro alojamento (pensão)	Preferência por alojamento em casa amigos / familiares
HDES	3	1	-	2	-
HSEAH	12	7	-	3	2
HH	8	3	-	3	2
TOTAL	23	11	-	8	4

Fonte: SADD

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.

5.6. Avaliação do grau de satisfação dos doentes deslocados em Lisboa com o alojamento em pensão/hotel

O Serviço de Apoio ao Doente Deslocado (SADD), na sequência de um levantamento efetuado em Junho de 2010 que caracterizava as condições logísticas de oito Pensões de Lisboa, sentiu a necessidade de auscultar a realidade vivenciada e conhecer a perceção dos doentes e acompanhantes que ficaram alojados em Pensões e/ou Hotéis de Lisboa.



Sabe-se que uma deslocação por motivos médicos para fora do meio familiar, social e geográfico, traduz-se numa situação propiciadora de fragilidade física, psíquica e emocional do doente e acompanhante devido à suspensão, por vezes prolongada, dos laços com a família e a comunidade de origem. Esta situação de vulnerabilidade é potenciada frequentemente pelo desconhecimento do destino, sendo o local de alojamento um dos fatores de preocupação. Questões como a localização, a acessibilidade, a higiene e salubridade, são fatores de apreensão para o doente, familiares e serviços, na fase de preparação do processo de deslocação agravando-se nas situações de maior fragilidade clínica, em que o doente necessita de cuidados específicos, como por exemplo alimentação especial (dietas, sondas, etc.) ou apresente mobilidade reduzida (cadeira de rodas ou outras ajudas técnicas).

É nesse sentido que o SADD procedeu à elaboração e aplicação de um questionário que possibilitasse aferir o grau de satisfação do doente/acompanhante deslocado em Lisboa relativamente ao alojamento, no que diz respeito aos itens anteriores.

5.6.1. Metodologia

O “Questionário de avaliação do grau de satisfação dos doentes deslocados em Lisboa com o alojamento em Pensão/Hotel”, foi aplicado nas deslocações de média duração (estadia mínima de 6 dias) e longa duração (a partir de 31 dias). Neste sentido, foram elaboradas 8 grupos de questões temáticas, designadamente:

1. Conforto e serviços proporcionados pelo alojamento;
2. Acessibilidade e segurança;
3. Higiene, climatização e salubridade;
4. Atendimento e ambiente;
5. Proximidade das unidades hospitalares;
6. Proximidade de bens, serviços e transportes;
7. Relação preço/qualidade;
8. Avaliação global do alojamento.



Considerou-se pertinente numa primeira parte efetuar uma breve caracterização que possibilitasse aferir a proveniência dos doentes, local de alojamento, necessidades especiais (mobilidade) e duração da estadia. Selecionou-se dois grupos de inquiridos representativos das deslocações em período de verão e em período de inverno, épocas distintas, que nos permitiriam verificar a existência ou não de respostas diferenciadas a questões como a climatização e a prestação de serviços. Apurou-se a amostra de inquiridos no universo que se deslocou no 1º trimestre do ano de 2013 (janeiro, fevereiro e março) e nos meses de junho, julho e agosto como indicativos do período de verão.

Nestes períodos verificou-se um total de 695 deslocações, das quais 393 foram de média e longa duração. Deste universo apenas 136 casos ficaram alojados em pensão e/ou hotel, ficando os restantes alojados em residências para doentes, casa de familiares ou amigos e em quartos arrendados.

Assim, no período compreendido de 01/01/2013 a 31/03/2013, verificaram-se 218 deslocações, sendo que 71 doentes e/ou acompanhantes ficaram alojados em pensões/hotéis, representando 32,6% das deslocações superiores a 5 dias de estadia.

No período de 01/06/2013 a 29/08/2013 verificaram-se 175 deslocações, das quais 65 doentes e/ou acompanhantes ficaram alojados em pensões/hotéis, representando 37,1% das deslocações superiores a 5 dias.

Perante os valores apurados, o SADD propôs-se aplicar o “Questionário de avaliação do grau de satisfação dos doentes deslocados em Lisboa com o alojamento” a uma amostragem de 50% dos casos de deslocação em que ficaram alojados em pensão/hotel. Assim, foram consideradas 36 deslocações para aplicação do questionário referente à época de inverno e 33 deslocações relativas à época de verão, num total de 69 questionários.

Dos 69 inquiridos, consideraram-se 74 respostas a questionários uma vez que alguns dos inquiridos permaneceram em mais do que um alojamento no mesmo período de deslocação.

Relativamente ao método de aplicação dos questionários, foi escolhido o contacto telefónico dado ser esta a forma de recolha de informação mais direta



aos doentes e acompanhantes que por finalização do seu processo de deslocação se encontravam na Região. Aplicaram-se 13 questionários presencialmente uma vez que os doentes encontravam-se em Lisboa em processo de deslocação (verão) ou com novo processo de deslocação.

Após elaboração do questionário e sua aprovação Setembro de 2013, estabeleceu-se o período para aplicação do mesmo durante o mês de Outubro até 15 de Novembro.

Dos 69 contactos efetuados pelo SADD, somente em duas situações se verificou a recusa em responder ao questionário (uma por indisponibilidade de tempo e outra por rejeição).

O tratamento de dados foi um processo mais moroso do que inicialmente se previa, dada a existência de um acréscimo de solicitações emergentes e prioritárias do serviço, que condicionaram os elementos da equipa técnica. Por tal, esta fase de introdução e análise de dados finalizou a 15 de dezembro.

5.6.2. Considerações finais

Importa referir que o questionário aplicado pretendeu dar maior ênfase à percepção e forma de sentir dos doentes e/ou acompanhantes relativamente ao alojamento, do que sinalizar as diferenças entre as diversas pensões.

Ressalvamos também que os doentes com mobilidade reduzida (em cadeira de rodas ou com o apoio de outras ajudas técnicas) ou com outras necessidades especiais como por exemplo, dietas, alimentação por sonda e que não encontram respostas adequadas à sua especificidade nas Pensões e/ou Hotéis de Lisboa, são considerados como situações prioritárias para o alojamento na Residência Açores.

Relativamente ao tema da acessibilidade, apesar do grau de satisfação ser positivo, verifica-se que a maioria das Pensões/Hotéis, apresentam várias barreiras arquitetónicas, mais ao nível do acesso ao alojamento, mas também no acesso a aéreas comuns, limitando a liberdade de movimentos dos doentes com mobilidade reduzida confinando-os ao interior do quarto.





Salientamos ainda que o questionário não contemplou questões concretas relativas ao acesso à alimentação específica, nem a questões relacionadas com o tratamento de roupa.

Considerando os resultados apurados do grau de satisfação dos doentes deslocados em Lisboa com o alojamento em Pensão e/ou Hotel e embora inicialmente conjecturarmos que poderia existir diferenças nas deslocações por motivo de doença nos períodos de verão e inverno, podemos concluir que apesar de se terem verificado algumas diferenças, estas não tiveram expressão significativa.

Percecionamos, contudo, que os inquiridos representativos do grupo de inverno evidenciaram um perfil de maior exigência que influenciou respostas menos positivas no cômputo geral.

Consideramos que a localização geográfica do alojamento e os aspetos humanos, como o atendimento e ambiente, são os aspetos mais valorizados pelos doentes e acompanhantes em processo de deslocação na sua globalidade. Contudo, na avaliação da proximidade à unidade hospitalar, os doentes com direito ao reembolso da despesa de táxi nas deslocações para consultas, exames e tratamentos, priorizam a localização do alojamento relativamente ao acesso a bens, serviços e transportes em detrimento da imediação ao hospital de destino.

Um dos temas com menor grau de satisfação é a relação preço-qualidade. No entanto, são as pensões que praticam preços mais acessíveis as mais utilizadas. Os inquiridos apontam falhas no local de alojamento mas o facto não invalidou a atribuição de um grau de satisfação elevado, pois a maioria destes avalia de forma bastante positiva o seu local de alojamento tanto que, verificou-se que a maioria dos participantes, cerca de 73%, recomendaria o local onde ficaram alojados a familiares e amigos.

O relatório global e completo do estudo em apreço pode ser consultado no Portal do Governo Regional, na página da DRSS.





6. Quadro Avaliação e Responsabilização (QUAR) da DRSS

Quadro nº 19 - Dados do Relatório de Execução do QUAR 2013





Cumprimento dos objetivos operacionais							
Objetivos Estratégicos Operacionais							
Objetivos Operacionais de Eficácia		Ponderação	60%				
Ob. 1 - Elaborar instrumentos de identificação de equipamentos sociais cuja implementação ainda não foi concretizada.		Ponderação	25%				
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 1 - Ficheiro de recolha de informação de equipamentos sociais cuja implementação ainda não foi concretizada.	n.a.	30 de novembro	Atinge: De 15 a 30 de novembro Não atinge: depois de 30 de novembro Supera: antes de 15 de novembro	100%	30-12-2013	1	↓ -100%
Ob. 2 -Elaborar propostas de normativos legais na área da solidariedade social		Ponderação	25%				
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 2 - Data de aprovação, por parte da Secretária Regional da Solidariedade Social, da proposta de Decreto Legislativo Regional regulamentador do voluntariado na RAA.	na	30 de setembro	Atinge: De 15 a 30 de setembro Não atinge: depois de 30 de setembro Supera: antes de 15 de setembro	50%	12-03-2013	5	↑ 285%
Ind. 3 - Data de aprovação, por parte da Secretária Regional da Solidariedade Social, da proposta de Decreto Legislativo Regional regulamentador do voluntariado na RAA.	na	30 de junho	Atinge: De 15 a 30 de junho Não atinge: depois de 30 de junho Supera: antes de 15 de junho	50%	25-06-2013	5	↑ 3%
Ob. 3 - Promover a igualdade de oportunidades e o combate às discriminações múltiplas e a todas formas de violência		Ponderação	50%				
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4 - Data de entrega do relatório de avaliação do plano regional de prevenção e combate à violência doméstica	n.a	30 de dezembro	Atinge: De 15 a 30 de dezembro Não atinge: depois de 30 de dezembro Supera: antes de 15 de dezembro	40%	31-10-2013	5	↑ 20%
Ind. 5 - Número de ações de sensibilização no âmbito da prevenção e sensibilização das discriminações múltiplas e combate a todas formas de violência	57	30 a 40	Atinge: [30 a 40] Não atinge: <30 Supera: >40	60%	231	5	↑ 670%
Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação	25%				
Ob. 4 - Assegurar a boa execução dos Protocolos e Acordos de Cooperação		Ponderação	50%				
Ind. 6 - Taxa de execução dos fundos comunitários	95%	[50%]	Atinge: [50%] Não atinge: <50% Supera: >50%	100%	86%	5	↑ 72%
Ob. 5 - Assegurar a boa execução do Plano de Investimentos		Ponderação	50%				
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 7 - Taxa de execução do Plano de Investimentos	96%	Atinge: [75% a 85%]	Atinge: [75% a 85%] Não atinge: <75% Supera: >85%	100%	95%	5	↑ 27%
Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação	15%				
Ob. 6 - Efetuar uma proposta de estudo de caracterização, satisfação e avaliação do Serviço de Apoio Domiciliário com vista ao reajustamento e alargamento dos serviços prestados.		Ponderação	100%				
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 7 - Data de entrega da proposta final do estudo (inquéritos).	n.a	30 de maio	Atinge: De 15 a 30 de maio Não atinge: depois de 30 de maio Supera: antes de 15 de maio	100%	13-05-2013	5	↑ 14%



Meios disponíveis					
Meios disponíveis					
RECURSOS HUMANOS		Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direção superior	1	20	20	1	20
Dirigentes - Direção intermédia	3	16	48	3	48
Técnicos Superiores	24	12	288	24	288
Coordenador	1	9	9	1	9
Assistentes Técnicos	15	8	120	15	120
Assistentes Operacionais	3	5	15	3	15
TOTAL	47		500	47	500
RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (€)			Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento			3.606.279,0	3.731.863,12	125.584,12
Plano			22.371.219,0	21.282.485,07	-1.088.733,93
Eficácia	Eficiência	Qualidade	Avaliação final do serviço		
Pond: 0,6	Pond: 0,25	Pond: 0,15	Bom	Satisfatório	Insuficiente
216%	150%	114%	X		
130%	38%	17%			
		Total			
		1			
		186%			
Gráfico 1 - Peso de cada tipo de objetivo no resultado final			Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final		
Listagem das fontes de verificação					
Objectivo 1	Indicador 1	Correio eletrónico; Aplicação SGC			
Objectivo 2	Indicador 2	Aplicação SGC			
Objectivo 3	Indicador 3	Correio eletrónico; Aplicação SGC			
Objectivo 4	Indicador 4	Aplicação SGC			
Objectivo 5	Indicador 5	Aplicação SGC; Relatório de Execução			
Objectivo 6	Indicador 6	Aplicação SGC; Relatório de Execução			
Objectivo 6	Indicador 7	Aplicação SGC			

No que se refere ao grau de execução do QUAR para 2013, dos seis objetivos definidos, apenas um não foi atingido, o que significa um elevado grau de cumprimento do planeado.



7. CONCLUSÃO

Não obstante o Plano de Atividades da DRSS para 2013 ter sido ambicioso, considerando o número de objetivos delineados (38), todos foram executados, sendo que, vinte e três foram superados e quinze atingidos, com uma taxa de superação de 61%, 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