

Porto. Domus Social

Relatório sobre a informação financeira e
execução dos IGP em 30 de junho de 2021



ABREVIATURAS/ACRÓNIMOS.....	4
1. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	8
2. ATIVIDADES MAIS RELEVANTES DESENVOLVIDAS PELA EMPRESA	18
A – DIREÇÃO DE GESTÃO DO PARQUE HABITACIONAL	18
B – DIREÇÃO DE PRODUÇÃO.....	40
EMERGÊNCIAS E PEQUENAS INTERVENÇÕES.....	41
1. LAT – LINHA DE APOIO TÉCNICO	41
2. RESPOSTA A PEDIDOS DE EMERGÊNCIA E PEQUENAS INTERVENÇÕES.....	42
REABILITAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EDIFÍCIOS	45
1. REABILITAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PARQUE DE HABITAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL.....	45
a. Reabilitação dos edifícios e do espaço público	45
b. Reabilitação interior de casas devolutas	47
c. Outras intervenções no parque de Habitação Pública Municipal	48
d. Obras de adaptação das instalações sanitárias para mobilidade condicionada.....	48
2. REABILITAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PARQUE ESCOLAR PÚBLICO MUNICIPAL.....	48
3. REABILITAÇÃO E MANUTENÇÃO DE OUTROS EDIFÍCIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS	49
4. INTERVENÇÕES AO ABRIGO DA RUBRICA DE SOLIDARIEDADE SOCIAL.....	50
5. REABILITAÇÃO DE EDIFÍCIOS NÃO MUNICIPAIS.....	50
6. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS EM EDIFÍCIOS MUNICIPAIS	51
C – GABINETE DE ESTUDOS E PLANEAMENTO.....	53
D – GABINETE DE CONTRATATAÇÃO PÚBLICA E APROVISIONAMENTO	56
E – GABINETE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	58
F – GABINETE DA SUSTENTABILIDADE E GESTÃO DOCUMENTAL	61
3. EXECUÇÃO DOS IGP, OBJETIVOS E INDICADORES DE DESEMPENHO	69
1 – GESTÃO E MANUTENÇÃO DO PARQUE HABITACIONAL.....	69
2 – CONTRATOS CELEBRADOS COM A CÂMARA MUNICIPAL DO PORTO.....	70
3 – PREVISÃO DE GASTOS DE FUNCIONAMENTO.....	72
4 – INDICADORES DE DESEMPENHO DO CONTRATO PROGRAMA	74
4. PERSPETIVAS ECONÓMICO-FINANCEIRAS	77
5. O PLANO DE INVESTIMENTOS	81
6. O PLANO DE RECURSOS HUMANOS.....	83
7. SITUAÇÃO ECONÓMICO FINANCEIRA	91
1 – INDICADORES DE GESTÃO	91
Quadro A – Principais números do período.....	91
2 – DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS.....	92
Quadro B – Balanço	92
Quadro C – Demonstração individual dos resultados por naturezas	93
Quadro D – Demonstração individual das alterações no património líquido	94
Quadro E – Demonstração individual de fluxos de caixa	95
Quadro F – Indicadores da estrutura de gastos e rendimentos.....	96
3 – NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS.....	97
1 – Identificação da entidade, período de relato e referencial contabilístico.....	97
1.1. – Identificação da Entidade	97
1.2. – Referencial contabilístico.....	98
2 – Principais políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros.....	99
2.1. – Bases de mensuração usadas na preparação das demonstrações financeiras	99
2.2. – Outras políticas contabilísticas relevantes.....	99
2.3. – Principais estimativas e julgamentos.....	102
2.4. – Principais pressupostos relativos ao futuro.....	102
2.6. – Principais fontes de incerteza	103
3 – Ativos intangíveis	103
5 – Ativos fixos tangíveis	104
6 – Locações	105

6.1. – Locações financeiras.....	105
6.2. – Locações operacionais.....	105
9 – Imparidades de ativos.....	106
10 – Inventários.....	106
13 – Rendimento de transações com contraprestação.....	107
13.1. – Prestações de serviços e venda de mercadorias.....	107
13.2. – Demonstração da faturação realizada versus prestações de serviços.....	107
14 – Rendimento de transações sem contraprestação.....	108
14.1. – Rendas.....	108
14.2. – Subsídios.....	109
14.3. – Juros e rendimentos similares obtidos.....	110
15 – Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes.....	110
17 – Acontecimentos após a data do balanço.....	110
18 – Instrumentos financeiros.....	111
18.2.1. – Clientes e fornecedores c/corrente.....	111
18.2.2. – Estado e outros entes públicos.....	112
18.2.3. – Outras contas a receber e a pagar.....	112
18.2.4. – Fluxos de caixa.....	114
18.14. – Instrumentos de Capital próprio.....	114
19 – Benefícios dos empregados.....	115
20 – Divulgações de partes relacionadas.....	115
20.1. – Divulgação de controlo.....	115
20.2. – Transações entre partes relacionadas.....	116
20.3. – Saldos entre partes relacionadas.....	116
23 – Outros.....	116
23.1. – Diferimentos.....	116
23.2. – Fornecimentos e serviços externos (FSE).....	117
23.3. – Garantias prestadas por terceiros.....	118
23.4. – Estado e Outros Entes Públicos.....	118
23.4.1. – Impostos correntes.....	118
23.4.2. – Impostos diferidos.....	119
23.4.3. – Pagamento especial por conta.....	119
23.5. – Responsabilidades e direitos não expressos no balanço.....	119

ABREVIATURAS/ACRÓNIMOS

Domus Social – CMPH - DomusSocial - Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, EM

CA – Conselho de Administração da CMPH - DomusSocial - Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, EM

Direções e Coordenações:

DAF – Direção Administrativa e Financeira

DGPH – Direção de Gestão do Parque Habitacional

DP – Direção de Produção

GA – Gestão Administrativa

GCI – Gabinete de Comunicação e Imagem

GC – Gestão de Condomínios

GCPA – Gabinete de Contratação Pública e Aprovisionamento

GE – Gestão de Empreendimentos

GEP – Gabinete de Estudos e Planeamento

GIM – Gabinete do Inquilino Municipal

GJ – Gabinete Jurídico

GM – Gestão da Manutenção

GO – Gestão de Ocupações

GPF – Gestão Processual e Fiscalização

GP – Gestão de Projeto

GQGD -Gabinete da Qualidade e Gestão Documental

GRH – Gabinete de Recursos Humanos

GSI – Gabinete dos Sistemas de Informação

GSGD – Gabinete da Sustentabilidade e Gestão Documental

CMP – Câmara Municipal do Porto

MP – Município do Porto

Direções, Departamentos e Unidades de Missão:

BSB – Batalhão de Sapadores Bombeiros

DMC – Direção Municipal da Cultura

DME – Direção Municipal de Educação

DMFP – Direção Municipal de Finanças e Património

DMMT – Direção Municipal de Mobilidade e Transportes

DMP – Direção Municipal da Presidência

DMU – Direção Municipal de Urbanismo

DMCS – Departamento Municipal de Coesão Social

DMEVGI – Departamento Municipal de Espaços Verdes e Gestão de Infraestruturas

DMF – Departamento Municipal de Fiscalização

DMPGA – Departamento Municipal de Planeamento e Gestão Ambiental

DMFOP – Divisão Municipal de Fiscalização de Obras Particulares

DMFSSE – Divisão Municipal de Fiscalização, de Segurança e Salubridade de Edificações

GGFEIF – Gabinete de Gestão de Fundos Europeus e Instrumentos de Financiamento

SMPC – Serviço Municipal de Proteção Civil

Empresas Municipais:

AdP, EM – Águas do Porto, EM

Ágora - Cultura e Desporto, EM

Empresa Municipal de Ambiente do Porto, EM, SA

PortoVivo, SRU

CRUARB-CH – Comissariado para a Renovação da Área Ribeira-Barredo - Centro Histórico

FDZHP – Fundação para o Desenvolvimento da Zona Histórica do Porto

Entidades Externas:

ARSN - Administração Regional de Saúde do Norte, IP

APCER - Associação Portuguesa de Certificação

CDSSP – Centro Distrital da Segurança Social do Porto

CLS – Contrato Local de Segurança

FAUP – Faculdade de Arquitetura da Universidade do Porto

FEUP – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

IC – Instituto da Construção

ISSSP – Instituto Superior de Serviço Social do Porto

IHRU – Instituto da Habitação e Reabilitação Urbana

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

MAI – Ministério da Administração Interna

PSP - Polícia de Segurança Pública

RLIS - Rede Local de Intervenção Social

TC – Tribunal de Contas

UP – Universidade do Porto

AIIA – Abordagens Integradas para a Inclusão Ativa

AVAC – Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado

BI – Brigadas de Intervenção

BI – *Business Intelligence*

CPE – Comissão de Planeamento de Espaços

ELH – Estratégia Local de Habitação

GISA – Gestão Integrada de Sistemas de Arquivo

GEnt – Gestores de Entrada

IGP – Instrumentos de Gestão Previsional

LAT – Linha de Apoio Técnico

LAF – Lista de Atribuição de Fogos

LBH - Lei de Bases de Habitação

LDFD – Lista Diária de Fogos Disponíveis

NGPH – Nova Geração de Políticas de Habitação

PDM – Plano Diretor Municipal

PMP – Planos de Manutenção Preventiva

RGPD - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
RGPH – Regulamento de Gestão do Parque Habitacional
SADI – Sistemas Automáticos de Detecção de Incêndios
SADIR – Sistemas Automáticos de Detecção de Intrusão e Roubo
SIG – Sistema de Informação Geográfica
SGP – Sistema de Gestão de Processos
SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade
SNC – Sistema de Normalização Contabilística

1. Mensagem do Conselho de Administração

1. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A Lei nº 50/2012, de 31 de agosto, aprovou o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais, constituindo a disciplina legal das empresas municipais. À luz deste enquadramento legal, a Domus Social, EM é uma empresa local, integralmente detida pelo Município do Porto (MP) que, de acordo com os seus Estatutos que foram objeto de uma revisão estatutária efetuada e aprovada pela Assembleia Municipal do Porto (AMP) em 25 de fevereiro de 2019, redefinindo o objeto social da empresa, direcionando-a para a “(...) promoção do desenvolvimento da cidade do Porto na área da habitação, compreendendo a gestão do parque de habitação pública municipal de interesse social, independentemente do regime de ocupação e natureza das rendas devidas, a manutenção e conservação de todo o património imobiliário, equipamentos e infraestruturas municipais” nomeadamente o Parque Escolar Público Municipal (jardins de infância e escolas do ensino básico) e os designados Outros Edifícios Públicos Municipais que compreendem os edifícios com valências culturais (arquivos, bibliotecas, museus, teatros) e administrativas / institucionais. A empresa passou, assim, no âmbito da habitação, a focar-se, exclusivamente, em todas as matérias relacionadas com habitação de interesse social. Os seus estatutos contemplam, ainda “(...) a elaboração, desenvolvimento e implementação de projetos na área social”.

Para “a promoção do desenvolvimento da cidade do Porto na área da habitação”, a Domus Social, EM orienta-se estrategicamente a partir da(s) política(s) de habitação definidas pela Câmara Municipal do Porto (CMP), as quais constituem o quadro de referência que molda a sua atuação. A prossecução deste desiderato “inclui, designadamente:

- a) aquisição, promoção, gestão, construção, reabilitação e renovação do parque habitacional do Município do Porto [MP] destinado a habitação de interesse social;
- b) fomento e a execução de programas de habitação a custos controlados;
- c) implementação e concretização de programas de reabilitação, renovação ou reconstrução de habitações degradadas destinadas a habitação de interesse social;
- d) intervenção para melhoria do espaço público envolvente e a modernização das infraestruturas urbanas que conheçam uma conexão material com a função habitacional destinada a habitação de interesse social;”

A concretização do objeto social da empresa compreende, particularmente, três eixos. O primeiro refere-se à “(...) gestão do parque de habitação pública municipal de interesse social” e “abrange, designadamente, as funções de:

- a) Regulamentar, organizar e executar os processos de aquisição, atribuição, alienação e cessação da ocupação de prédios e frações habitacionais e não habitacionais, compreendidas no parque habitacional destinado a habitação de interesse social;
- b) Assegurar a correta ocupação de todos os espaços;
- c) Executar todo o processo administrativo de cobrança de rendas e outros quantitativos que sejam devidos;
- d) Elaborar propostas de atualização de taxas e rendas;
- e) Assegurar a ligação com as entidades promotoras e gestoras de habitação de interesse social.”

O segundo destes eixos é cumprido assegurando “(...) a manutenção e conservação, ..., de todos os edifícios, equipamentos instalações e infraestruturas, integrados no domínio público e privado cuja gestão seja do município do Porto” através das orientações definidas pelo acionista único (e pelos diferentes atores que constituem o universo camarário).

Por último, o objeto social da empresa é também observado pela “(...) a elaboração, desenvolvimento e implementação de projetos na área social [e compreende:]

- a) O apoio a projetos e ao desenvolvimento e manutenção de equipamentos que tenham por fim a promoção social e da qualidade de vida dos inquilinos municipais;
- b) A elaboração, desenvolvimento e/ou apoio a projetos no domínio social e sociocultural.”

A ação de âmbito social pretende, muito particularmente, obter resultados de impacto positivo na população residente em habitação de interesse social.

Cabe, pois, a esta empresa municipal contribuir para o desenvolvimento da cidade, executando as políticas públicas de habitação definidas pela CMP, promovendo o progresso económico e reforçando a coesão social.

A atividade da empresa está enquadrada por dois documentos contratuais subscritos com o MP, o Contrato Programa (CP), o Contrato de Manutenção de Equipamentos, Edifícios e Infraestruturas (também designado por Contrato de Mandato - CM). O primeiro é o documento definidor do conjunto de orientações de natureza estratégica e funcional. O segundo explicita as áreas de intervenção da empresa em ações de reabilitação dos edifícios do Parque de Habitação Pública Municipal e da manutenção e conservação dos edifícios do Parque Escolar Público Municipal e de Outros Edifícios Públicos Municipais Este contrato estabelece, ainda, as dotações financeiras suportadas pelo MP para a execução destas ações.

As receitas provenientes do arrendamento do Parque de Habitação Pública Municipal constituem receitas próprias da empresa e são integralmente afetas à cobertura financeira dos seus custos de funcionamento e a toda a atividade de manutenção preventiva e reativa relacionada com os edifícios daquele parque. A gestão da Domus Social, EM deverá assegurar que o valor líquido da cobrança de rendas que ficam na sua disponibilidade é suficiente para desenvolver a atividade de gestão e manutenção do parque habitacional e suportar os custos da respetiva estrutura interna de funcionamento afeta a esta função.

Na área das políticas públicas de habitação a empresa tem vindo a dar particular atenção à iniciativa do governo que instituiu a Nova Geração de Políticas de Habitação (NGPH) (Resolução do Conselho de Ministros n.º 50-A/2018, de 2 de maio), que aprova o sentido estratégico, os seus objetivos e os instrumentos de atuação para a sua implementação. Nesse sentido, o MP mandatou a Domus Social, EM para que fosse elaborada a Estratégia Local de Habitação (ELH) a qual foi aprovada pela AMP em 17 de dezembro de 2019. Em 25 de junho de 2020 o Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana (IHRU) aprovou este importante documento estratégico. Em 16 de Novembro de 2020 foi celebrado o Acordo de Colaboração entre o MP e o IHRU que financiará, entre 2020 e 2025, o processo de realojamento de 1.740 famílias. Durante o corrente semestre a Domus Social, EM apresentou as primeiras 198 famílias a serem propostas pelo MP ao IHRU no âmbito do acordo celebrado.

Ao nível da gestão das pessoas, as práticas e os procedimentos instituídos, revistos e melhorados, de acordo com as medidas de política habitacional implementada pelo MP, têm garantido a proporcionalidade ao nível da gestão de admissão de candidaturas e consequente concessão de habitações.

No início do ano de 2021, o Gabinete do Inquilino Municipal (GIM) foi completamente renovado. O espaço está mais funcional e acolhedor para receber os munícipes. Modernizado, com uma imagem mais marcante, este espaço foi preparado para enfrentar os desafios de uma pandemia e demonstra a importância que damos ao atendimento personalizado aos munícipes.

Os serviços adequaram a capacidade de resposta, reforçando o atendimento por telefone para responder às situações mais urgentes, bem como os canais de comunicação digital, quer com os inquilinos municipais, quer com os munícipes que procuravam respostas ao nível das medidas de política de habitação.

No decurso do primeiro semestre, e por força das restrições determinadas pela situação de pandemia, designadamente pela exclusividade do atendimento por marcação o número de atendimentos presenciais registado foi inferior a períodos homólogos de anos anteriores - 5.129 atendimentos presenciais.

Já no que diz respeito ao atendimento telefónico, no primeiro semestre de 2021 foram registados 37.831 contactos telefónicos com o GIM, número que quase duplicou comparando com períodos homólogos de anos anteriores.

Na gestão de atribuição de fogos, a empresa tem vindo a adequar a gestão às exigências das novas políticas de habitação, garantindo a ocupação de fogos em regime de arrendamento apoiado em obediência a critérios de legalidade, justiça e equidade social, e sempre enquadrando o processo de tomada de decisão nas regras estabelecidas pelo Regulamento de Gestão do Parque Habitacional (RGPH) e, demais, legislação aplicável. Neste primeiro semestre, a empresa atribuiu habitação a 144 agregados e, no final do semestre, 853 famílias aguardavam disponibilidade de habitação. Em igual período, foram concretizadas 78 transferências de agregados familiares que viram assim melhorias significativas ao nível da qualidade de vida, pois passaram a ocupar fogos adequados às suas características e particulares necessidades.

Diariamente esta empresa trabalha para minimizar as situações de pobreza e exclusão social. Relevantes segmentos da população encontram-se em situação de pobreza, com deficientes condições de habitação e com manifesta incapacidade para recorrer ao mercado privado de arrendamento. Esta circunstância impele a empresa à ação e ao reforço da sua responsabilidade social, como revela o apoio na implementação do programa “Porto Solidário – Fundo Municipal de Emergência Social - Eixo Apoio à Habitação”, criado pelo MP, que visa apoiar pessoas e famílias com graves dificuldades financeiras, atribuindo-lhes um subsídio mensal que lhes permita assegurar o pagamento da renda ou da prestação bancária.

Considerando a especificidade do programa Porto Solidário, em fevereiro de 2021, o MP aprovou o contrato programa “Porto Solidário 2021-2022-2023”, nos termos do qual, a Domus Social, EM fica vinculada à gestão integral deste programa, contando para tal com um montante global de 7,95 milhões de euros, repartido em subsídios no valor de 2,65 milhões de euros por ano.

O Porto Solidário, mensalmente, presta auxílio aproximadamente a 1.150 famílias através do apoio ao pagamento da renda ou da prestação bancária de habitação permanente.

Desde a criação deste programa e até ao final do primeiro semestre de 2021, o MP já apoiou mais de 3.879 famílias num investimento que atingiu os € 10.495.000,00.

Dando continuidade às políticas ativas no sentido de melhorar a qualidade de vida das pessoas e implementando outras ações que visam promover uma verdadeira inclusão social dos munícipes, destacamos o projeto solidário “Porto.Importa-se”, considerado como uma resposta aos problemas dos moradores idosos,

fomentando as potencialidades e as redes solidárias locais, aproveitando eficazmente os recursos da empresa municipal, reduzindo, para este segmento da população residente nos bairros de habitação social municipal, os efeitos negativos de uma vida isolada.

O risco de isolamento social agravado pelas medidas de confinamento obrigatório e restrição dos contactos sociais, constituiu o contexto deste acompanhamento aos agregados. Todas as situações de extremo isolamento social foram já sinalizadas e tratadas conjuntamente com as entidades da rede de apoio local.

Também as Residências Partilhadas para seniores que foram criadas para servir de alternativa à precoce institucionalização em lares de idosos e, ao mesmo tempo, também aqui, combater o seu isolamento.

Conscientes que a situação de emergência de saúde pública provocada pela doença COVID-19, acarretou sérios constrangimentos sociais e económicos nas famílias, nomeadamente pela suspensão da atividade comercial e o encerramento de vários equipamentos, o MP adotou medidas tendentes a apoiar o tecido económico e social da cidade, bem como as famílias residentes em habitação social:

Algumas destas medidas já vigoram desde 2020, tendo-se mantido a sua implementação no sentido de reforçar o apoio às famílias.

Relativamente às ações de despejo, a Domus Social, EM acompanhou as orientações do Governo, e suspendeu a execução coerciva dos desalojamentos de habitações ocupadas. Da mesma forma, ficaram suspensos os processos judiciais de entrega de imóveis, quando a família é colocada em situação de fragilidade por falta de habitação própria. Foi promovida a suspensão de denúncias de contratos de arrendamento efetuadas pela Domus Social, EM.

Consciente que a situação de emergência de saúde pública provocada pela doença COVID-19, acarretou sérios constrangimentos sociais e económicos nas famílias, nomeadamente pela suspensão da atividade comercial e o encerramento de vários equipamentos, o MP e a Domus Social, EM adotaram um conjunto de medidas de apoio às famílias residentes em habitação social, entre as quais, salientamos, a Medida Excepcional de Regularização das Dívidas.

Aproximando-se da conclusão o extenso e significativo programa de forte investimento na reabilitação de um vasto conjunto de bairros de habitação social municipal, a empresa direccionou-se, desde já, para ações de reabilitação do espaço público em locais onde se concluiu a reabilitação dos imóveis. Iniciámos a intervenção no espaço público do Falcão e temos em desenvolvimento os projetos para intervir nos espaços públicos do Aldoar, Bom Pastor/Vale Formoso, Campinas, Carvalhido, Cerco do Porto e Monte da Bela.

A empresa tem vindo a investir de forma significativa em ações programadas de manutenção preventiva e de reabilitação do “envelope” dos edifícios, procurando garantir de forma sustentada a preservação do seu estado e qualidade habitacional. Enquadram-se, neste objetivo, as empreitadas concluídas e em curso, neste semestre, de manutenção preventiva referente aos edifícios 1 a 23 do Regado, da Travessa de Salgueiros e das Antas e as empreitadas de reabilitação de Aldoar, Cerco, Falcão, Fernão Magalhães (edifícios 12 a 17), Monte da Bela e Pasteleira.

A empresa, como previsto e em resultado da opção estratégica do município, continuou as ações de reabilitação/manutenção de habitações dispersas pela cidade, particularmente no centro histórico, melhorando a capacidade de resposta para a muita elevada procura de habitação por parte dos agregados familiares carenciados, por um lado e, por outro, dando um contributo para o repovoamento e revitalização do centro da cidade.

Relativamente aos Recursos Humanos (RH), as incertezas resultantes da disseminação do COVID-19 e a natureza evolutiva da situação tiveram impacto na forma de organização de trabalho e no desempenho.

Pela segunda vez foi necessário adaptar a estrutura da empresa ao regime de trabalho misto, presencial e remoto, obrigando a uma abordagem dos RH centrada naquilo que são as motivações das pessoas.

A flexibilidade no trabalho foi um aspeto determinante para promover um maior equilíbrio com a vida pessoal.

À medida que as necessidades dos colaboradores mudavam, também foram adaptadas as iniciativas. Assim, passamos a ter diversas iniciativas a pensar em todos, entre elas um programa piloto que incluiu gratuitamente consultas de psicologia *on line*, a formação à distância.

É exatamente por este motivo que para esta empresa se tornam tão importantes as questões relacionadas com a flexibilidade e bem-estar: Atrair talento e desenvolvê-lo, criando e promovendo um ambiente psicologicamente seguro, continua a ser determinante.

Foi extremamente desafiante dar continuidade aos eixos estratégicos de RH já iniciado no ano 2018, nomeadamente: o desenvolvimento contínuo, a coesão, o bem-estar e a segurança permanente.

A todos os colaboradores, um agradecimento pela contribuição e o empenho, face a todas as dificuldades sentidas, pelos resultados que atingidos neste primeiro semestre.

O nível de execução orçamental no semestre foi severamente influenciado pela pandemia do COVID – 19 daí que toda a atividade física e financeira se tenha ressentido das medidas de gestão adotadas com uma

diminuição efetiva dos recursos alocados. Desta maneira, a leitura que deverá ser efetuada sobre a informação fornecida neste relatório deverá estar sempre enquadrada sobre as condicionantes e os constrangimentos que a crise pandémica introduziu.

A atividade de gestão e manutenção do parque habitacional, que integra todas as ações de manutenção preventiva e reativa foi, no semestre, de 72,2%. Considerando o planeamento efetuado de todas essas ações e os valores entretanto executados consideramos que o nível de execução no final do ano se aproxime do previsto nos Instrumentos de Gestão Previsional para o triénio 2021-2023.

Relativamente à execução orçamental das rubricas integradas no Contrato de Manutenção de Equipamentos, Edifícios e Infraestruturas subscrito com o Município, na componente relativa à reabilitação do Parque de Habitação Pública Municipal, o nível de execução é de 33,2%, em linha com o expectável face ao período em questão.

O segundo semestre caracterizar-se-á pelo continuado empenhamento de toda a estrutura da empresa no cumprimento dos objetivos definidos e comprometidos com o MP e com outras entidades bem como, e particularmente, com os inquilinos municipais.

Refira-se que a empresa tem aumentado os níveis de supervisão interna, com a implementação de um sistema de Controlo Interno, e assegurado os processos de melhoria contínua através da introdução de procedimentos que tornem a gestão mais eficiente e eficaz. Neste sentido, prossegue o processo de desenvolvimento e implementação de novas ferramentas informáticas para substituição das atuais, particularmente no âmbito da gestão do cadastro, na manutenção de edifícios e equipamentos, na gestão de inquilinos, na gestão dos recursos humanos e no desenvolvimento de um arquivo digital.

A criação de um arquivo digital, é um objetivo estratégico, e integra-se na visão da empresa de aderir ao Plano de Ação para a Transição Digital anunciada pelo Governo Português em 2020, alinhado com as orientações europeias para a definição de políticas de transição para uma economia mais digital e mais verde, integrando o pilar de transformação digital, inovação e qualificação dos serviços das administrações públicas, central e local. O MP está na vanguarda do alinhamento com esta estratégia, tendo apresentado diversas iniciativas que visam a gestão integrada da cidade, alicerçada num planeamento de desmaterialização e automatização de processos administrativos.

Destaca-se, ainda, neste intervalo temporal, a renovação da certificação do sistema de gestão, pela entidade certificadora APCER, no âmbito gestão da qualidade (NP EN ISO 9001:2015), de gestão ambiental (NP EN ISO

14001:2015), de gestão da segurança e saúde no trabalho (NP 4397:2019) e de gestão da responsabilidade social (NP 4469:2019), como corolário lógico da consolidação das medidas organizativas, de gestão de processos, de conduta e transparência. Atualmente a maioria dos procedimentos que compõem a estrutura organizacional do sistema de gestão encontram-se transpostos em fluxos informáticos, workflows, que desenham, passo a passo, todas as etapas por onde os vários processos de trabalho passam e quem deve interagir sobre eles em determinada fase do seu ciclo de vida, permitindo a sua monitorização online. Este sistema aumenta a eficácia do trabalho, promove a melhoria contínua nos processos usados, atuando continuamente na identificação, modelação e implementação de oportunidades de melhoria, potencializado pelas ações sistemáticas e planeadas de auditoria interna e externa do sistema, que são, ainda, indispensáveis para garantia dos adequados níveis de transparência e auditabilidade nas relações com as partes interessadas. O sistema de gestão da Domus Social, EM tem vindo a afirmar-se, como instrumento de apoio ao processo de tomada de decisão da gestão de topo, no que respeita à evolução da organização nas dimensões da sustentabilidade social, ambiental e económica, onde as práticas de valorização das pessoas, respeito pelo planeta e a racionalização dos recursos são determinantes no futuro dos ecossistemas comunitário, empresarial e tecnológico, num total alinhamento com as orientações do MP.

Nos termos da alínea h) do artigo 19.º dos Estatutos da Empresa e da alínea h) do artigo 25.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, a fiscalização da sua atividade social compete a um Fiscal Único, que poderá ser um Revisor Oficial de Contas (ROC) ou uma sociedade de revisores oficiais de contas, que deverá remeter semestralmente ao órgão executivo do município a informação sobre a situação económica e financeira da empresa local.

Por outro lado, em conformidade com o prescrito nas alíneas d) a f) do artigo 42.º da mesma lei, a empresa deve facultar ao órgão executivo do MP, designadamente, documentos de prestação anual de contas, relatórios trimestrais de execução orçamental, assim como quaisquer outras informações e documentos solicitados, com vista a assegurar a boa gestão e o acompanhamento da evolução da situação económica e financeira.

Adicionalmente, nos termos da alínea i) do n.º 1 do art.º 44.º do Decreto-Lei n.º 133/2013, de 3 de outubro, os relatórios trimestrais de execução orçamental devem ser acompanhados dos relatórios do órgão de fiscalização.

Nesse sentido, e em cumprimento da obrigação legal já referida, a Domus Social preparou o presente relatório reportado a 30 de junho de 2021, sendo de assinalar que o resultado líquido é negativo, diferentemente do

período homólogo anterior, em razão de uma execução mais elevada no semestre em causa, consequência do planeamento antecipado das intervenções de manutenção preventiva, pelo que, uma vez concluídas estas intervenções, não se efetuarão mais quaisquer intervenções desta natureza, equilibrando-se assim o resultado líquido por rendas a receber nos restantes trimestres do ano.

As demonstrações financeiras semestrais da Domus Social, EM foram preparadas de acordo com o referencial contabilístico nacional, constituído pelo Sistema de Normalização Contabilística para Administrações Públicas (SNC-AP), e integrando as Normas de Contabilidade Pública e as Normas Interpretativas.

Porto, 22 de setembro de 2021

O Conselho de Administração



(Fernando Paulo Ribeiro de Sousa)



(Filipa Alexandra Dias Pereira de Sousa Melo Tavares)

(João André Gomes Gonçalves Sendim)

2. Atividades mais relevantes desenvolvidas pela empresa

2. ATIVIDADES MAIS RELEVANTES DESENVOLVIDAS PELA EMPRESA

A – DIREÇÃO DE GESTÃO DO PARQUE HABITACIONAL

A Direção de Gestão do Parque Habitacional (DGPH) tem como missão assegurar a gestão rigorosa e transparente das matérias relacionadas com a ocupação dos fogos de habitação pública municipal e, também, de espaços não habitacionais integrados nos bairros de habitação social da cidade.

No parque habitacional residem atualmente cerca de 13.000 agregados familiares, que a DGPH acompanha de forma participativa e permanente.

Através do presente relatório de atividades, pretende-se, de forma sistematizada, elencar as principais atividades da DGPH ao longo do primeiro semestre de 2021 procurando apresentar dados comparativos e demonstrativos da evolução dessa mesma atividade.

No âmbito das respetivas atribuições e competências, aos Municípios cabe a promoção de medidas de caráter social, com vista, nomeadamente, a colmatar as necessidades associadas à habitação.

A política social de habitação deve ter como objetivo fundamental a promoção do acesso à habitação das famílias vulneráveis, que não dispõem de recursos para a obterem pelos seus próprios meios, efetivando, uma resposta às situações de precariedade habitacional e de emergência social em obediência aos princípios da igualdade, da justiça e da imparcialidade. Só assim se concretiza o interesse público, no respeito pelos direitos e interesses dos cidadãos.

Perante a atual crise económica, resultante da pandemia COVID-19, há que garantir que as medidas já existentes se revelam adequadas e suficientes, considerando as reais necessidades das populações.

Ao nível da gestão do parque habitacional, a empresa tem vindo a adequar, rever e melhorar as práticas e procedimentos instituídos, garantindo a proporcionalidade ao nível da gestão de admissão de candidaturas e consequente concessão de habitações.

O Observatório de Habitação Social do Município do Porto (OHSMP) foi aprovado pelo Conselho de Administração da Domus Social em outubro de 2020.

Após a primeira fase de trabalho do OHSMP, entendeu-se pertinente o aprofundamento teórico-científico do trabalho realizado e dos produtos produzidos no âmbito do OHSMP, pelo que, encontra-se em processo de

formalização a colaboração com o SINCLab – Social Inclusion Laboratory da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto (SINCLab).

Concomitantemente à assinatura do Protocolo, as equipas do SINCLab e da Domus Social encontram-se já a desenvolver trabalho conjunto

Trata-se, deste modo, de uma colaboração que se pretende complementar e que promova a sustentabilidade e o desenvolvimento futuro do OHMSP, permitindo um melhor contributo para o desenvolvimento estratégico da atividade da Domus Social e das políticas municipais na área da habitação.

Destacamos ainda ao longo deste semestre, a conclusão das obras nos novos edifícios na zona das Carvalheiras, na Lapa e em Pereiró, que permitiu aumentar a oferta de habitação social na cidade com 68 novas casas municipais.

Na Rua das Carvalheiras, foram edificados sete novos fogos (seis T1 e um T3), que permitiram o realojamento de agregados familiares candidatos a habitação social, isolados e com idade avançada (6 – T1), e um agregado familiar que aguardava transferência de habitação por adaptação de tipologia (1 – T3).

Também no centro da cidade, foram construídos 29 novos apartamentos - na Lapa -, com tipologias T0 a T3. O processo de realojamento encontra-se concluído, tendo permitido o realojamento de 7 agregados familiares que instruíram pedido de transferência por motivos de saúde e 21 agregados familiares candidatos a habitação social, que apresentavam graves dificuldades motoras e que careciam de habitação sem barreiras arquitetónicas.

Ainda neste semestre, foi concluído o processo de reabilitação do antigo bairro dos CTT, em Pereiró, com 32 fogos, distribuídos pelas seguintes tipologias: 16 – T1 e 16 – T2, com acesso por elevador. Esta reabilitação permitiu o realojamento de um conjunto de agregados familiares com necessidades especiais de realojamento.

A Câmara do Porto foi pioneira ao tomar medidas mais severas no combate à disseminação pelo novo coronavírus, os serviços adequaram a capacidade de resposta, reforçando o atendimento por telefone para responder às situações mais urgentes, bem como os canais de comunicação digital, quer com os inquilinos municipais quer com os munícipes que procuravam respostas ao nível das medidas de política de habitação.



No início do ano de 2021, o Gabinete do Inquilino Municipal foi completamente renovado. O espaço está mais funcional, modernizado e acolhedor para receber os munícipes, e preparado para enfrentar os desafios de uma pandemia e demonstra a importância que damos ao atendimento personalizado aos munícipes.

As situações de vulnerabilidade das pessoas e famílias são insuscetíveis de serem tipificadas de forma absoluta, pelo que as soluções devem ser configuradas com a flexibilidade que permita uma melhor adequação ao caso concreto, garantindo o acesso a uma habitação condigna, a que têm direito.

A política social deve ter uma particular atenção aos problemas habitacionais, não só pela importância que a habitação representa nos orçamentos familiares como ainda pela sua importância no combate à pobreza, na promoção da mobilidade social e qualidade de vida dos cidadãos e, sobretudo, na coesão social.

Esta circunstância impele a empresa à ação e ao reforço da sua responsabilidade social, como revela o apoio na implementação e no controlo do programa “Porto Solidário – Fundo Municipal de Emergência Social - Eixo Apoio à Habitação”, criado pelo MP, que visa apoiar pessoas e famílias com graves dificuldades financeiras, atribuindo-lhes um subsídio mensal que lhes permita assegurar o pagamento da renda ou da prestação bancária.

O Porto Solidário, mensalmente, presta auxílio aproximadamente a 1.150 famílias através do apoio ao pagamento da renda ou da prestação bancária de habitação permanente.

Desde a criação deste programa e até ao final do primeiro semestre de 2021, o Município do Porto já apoiou mais de 3.879 famílias num total de € 10.495.000,00.

Dando continuidade às políticas ativas, destacamos o projeto solidário “Porto.Importa-se”, considerado como uma resposta aos problemas dos moradores idosos, fomentando as potencialidades e as redes solidárias locais, aproveitando eficazmente os recursos da empresa municipal, reduzindo, para este segmento da população residente nos bairros de habitação social municipal, os efeitos negativos de uma vida isolada.

Conscientes que a situação de emergência de saúde pública provocada pela doença COVID-19, acarretou sérios constrangimentos sociais e económicos nas famílias, nomeadamente pela suspensão da atividade comercial e o encerramento de vários equipamentos, o Município do Porto adotou medidas tendentes a apoiar o tecido económico e social da cidade, bem como as famílias residentes em habitação social:

- Reavaliação do valor da renda em função dos rendimentos ajustados das famílias - a Domus Social providenciou pelo ajustamento do valor da renda apoiada, no prazo máximo de 10 dias, repercutindo-se o novo valor na renda do mês seguinte, para todas as famílias que o solicitaram.

- Foi determinada a isenção de 50% das rendas devidas pelos comerciantes arrendatários de espaços não habitacionais sob gestão da Domus Social, desde outubro de 2020 e até setembro de 2021;

- Em 2021, os processos de execução fiscal estiveram suspensos entre 1 de janeiro e 31 de março de 2021;

Algumas destas medidas já vigoram desde 2020, tendo-se mantido a sua implementação no sentido de reforçar o apoio às famílias.

Relativamente às ações de despejo, a Domus Social acompanhou as orientações do Governo, e suspendeu a execução coerciva dos desalojamentos de habitações ocupadas. Da mesma forma, ficaram suspensos os processos judiciais de entrega de imóveis, quando a família é colocada em situação de fragilidade por falta de habitação própria. Foi promovida a suspensão de denúncias de contratos de arrendamento efetuadas pela Domus Social.

• **Atualização de dados dos agregados residentes em habitação pública municipal**

O processo de atualização de dados é essencial para que a Domus Social possa assegurar uma correta ocupação dos fogos municipais, uma vez que permite conhecer a caracterização socioeconómica dos inquilinos.

No primeiro semestre de 2021, desenvolveram-se estudos no sentido de reavaliar a metodologia existente, por forma a incrementar a desmaterialização deste processo, perspetivando-se que os agregados possam validar automaticamente as informações de rendimentos e outras, facilitando as comunicações e a atualização dos processos habitacionais.

Sem prejuízo, mantêm-se as preocupações quanto à sustentabilidade, designadamente na minimização dos impactes ambientais de utilização do papel, culminando atualmente na inteira desmaterialização do processo de atualização de dados (bem como da formalização de candidaturas ao Porto Solidário), através da disponibilização aos arrendatários do acesso a uma plataforma eletrónica para submissão da documentação

do agregado, sendo que após a análise e validação pelos técnicos, a mesma é transferida de imediato para a base de dados, dispensando assim a impressão em papel.

Uma das consequências mais visíveis deste processo, no âmbito da DGPH, é a instrução de pedidos administrativos (alteração da titularidade dos fogos municipais, pedidos de integração / exclusão de elementos do agregado familiar, fiscalização e verificação de ocupação dos residentes nos fogos municipais, reavaliações de renda, atualização dos agregados familiares) bem como a sinalização de agregados isolados e sem retaguarda no âmbito do projeto Porto. Importa-se, bem como a articulação com outras entidades no acompanhamento dos agregados incumpridores deste processo.

- **Concessão de habitações**

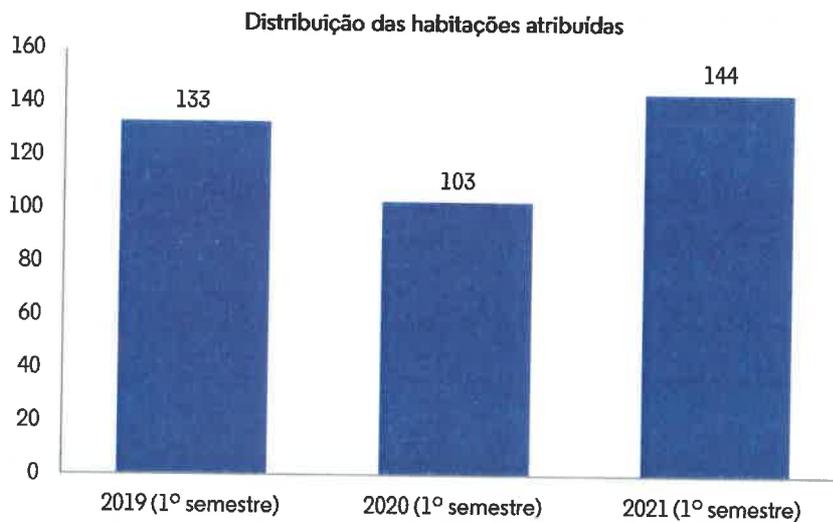
No âmbito da gestão do parque habitacional, a concessão de habitações a agregados familiares que se encontram em situação de grave carência económica, constitui uma das prioridades da DGPH.

As dinâmicas implementadas ao nível das medidas de política habitacional no município visam promover a coesão social e minimizar as situações de pobreza e exclusão social.

No decurso do 1º semestre de 2021 foram instruídas 510 candidaturas a habitação social, número que aumentou comparativamente com período homólogo de 2020, respetivamente 376. Todavia, no ano de 2019 foram instruídas 638 candidaturas a habitação social.

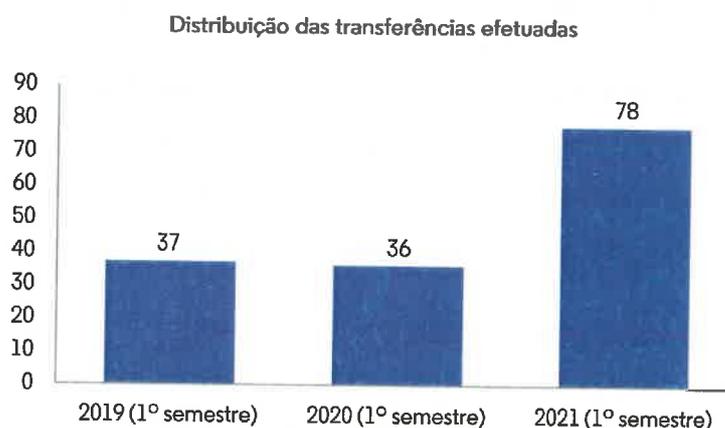
No mesmo período, do conjunto de candidaturas apresentadas, foram admitidas e integradas na Lista a aguardar disponibilidade de fogo, 141 candidaturas. No mesmo período homólogo de 2020 e 2019 foram admitidas 93 e 123 candidaturas, respetivamente.

Conforme se pode verificar pela análise do gráfico seguinte, no primeiro semestre de 2021 foram atribuídos 144 fogos a famílias carenciadas que formalizaram candidatura a habitação social.



Transferência de agregados

No 1º semestre de 2021, instruíram pedido de transferência de habitação pública municipal, 144 famílias. De acordo com a disponibilidade do parque habitacional, e considerando as necessidades e particularidades dos agregados, foi possível transferir 78 famílias, sendo que: 43 % das transferências efetuadas reportam-se a situações de comprovada necessidade por questões de doença e 29% dizem respeito a transferências realizadas por adequação de tipologia. As restantes situações repartem-se entre transferências para habitação de renda mais económica e outros realojamentos determinados superiormente.



- **Planos de Realojamento – Novos edificad**

- a. **LAPA**

A 7 de maio de 2021, foi entregue à DGPH o edifício reabilitado situado na Travessa de Salgueiros, que veio a designar-se por Lapa, na União de Freguesias do Centro Histórico.

O edifício é constituído por 29 fogos municipais, distribuídos pelas seguintes tipologias: 1 – T0; 11 – T1; 14 – T2; e 3 – T3, com acesso direto ou por elevador.

Em maio de 2021, a DGPH deu início ao processo de realojamento, que, e em virtude das características do aglomerado habitacional, contemplou agregados familiares com problemas de saúde, nomeadamente com dificuldades de locomoção ou acamados.

Nesta data, o processo de realojamento encontra-se concluído, tendo permitido o realojamento de 7 agregados familiares que instruíram pedido de transferência por motivos de saúde e 21 agregados familiares candidatos a habitação social, que apresentavam graves dificuldades motoras e que careciam de habitação sem barreiras arquitetónicas.

- b. **CARVALHEIRAS**

A 21 de maio de 2021, foi entregue à DGPH o edifício reabilitado situado na Rua das Carvalheiras, na União de Freguesias do Centro Histórico.

O edifício é constituído por 7 habitações municipais, distribuídas pelas seguintes tipologias: 6 – T1 e 1 – T3.

Em maio de 2021 a DGPH deu início ao processo de realojamento do edifício da Rua das Carvalheiras, tendo sido concluído a 9 de junho de 2021, com a atribuição dos 7 fogos municipais, nomeadamente a agregados familiares candidatos a habitação social, isolados e com idade avançada (6 – T1), e um agregado familiar que aguardava transferência de habitação por adaptação de tipologia (1 – T3).

- c. **Projeto de Reversão de PEREIRÓ**

O Bairro de Pereiró é constituído por dois blocos (A e B), onde estão edificadas 64 habitações, de tipo 2 e 3.

O Plano de Requalificação do Bairro de Pereiró dividiu-se em duas fases distintas, a 1ª destinou-se à reabilitação do bloco A, com a transferência provisória dos seus residentes para as habitações devolutas do

bloco B; e a 2ª fase a requalificação do bloco B, mediante o realojamento dos agregados para o bloco já requalificado.

A 14 de junho de 2021, foi entregue à DGPH o edifício rehabilitado do bloco B de Pereiró, constituído por 32 habitações, distribuídas pelas seguintes tipologias: 16 – T1 e 16 – T2, com acesso por elevador.

Assim, e cumprindo com o proposto no Plano de Realojamento de Pereiró, a 14 de junho de 2021 foram convocados 12 agregados familiares realojados provisoriamente no bloco A, até conclusão das obras de reabilitação do edifício B.

Nesse sentido, apenas 3 agregados familiares aceitaram o seu realojamento definitivo no bloco B; 8 solicitaram permanecer na habitação que hoje ocupam no edifício A de Pereiró; 1 prescindiu do realojamento em fogo municipal, procedendo à entrega voluntária da habitação.

No entanto, permanecendo fogos municipais disponíveis e atento às características do edificado, no 1º semestre de 2021 foi possível ainda concretizar 6 realojamentos de agregados familiares com necessidade de ocupar habitação sem barreiras arquitetónicas, nomeadamente 4 candidatos a habitação social e 2 agregados familiares que instruíram pedido de transferência por questões de saúde.

Em suma, a reabilitação dos 68 fogos municipais, distribuídos por diferentes aglomerados habitacionais, permitiu no 1º semestre de 2021 a concretização de 41 novos realojamentos, nomeadamente de agregados familiares com necessidades especiais de realojamento.

Ainda considerando o investimento na requalificação do Parque Habitacional e a reconversão de novos edificados temos assistido a uma melhoria significativa das condições de vida dos agregados familiares residentes em habitação municipal e ao decréscimo do número de agregados familiares a aguardar disponibilidade de habitação.

- **Habitações devolutas e rehabilitadas**

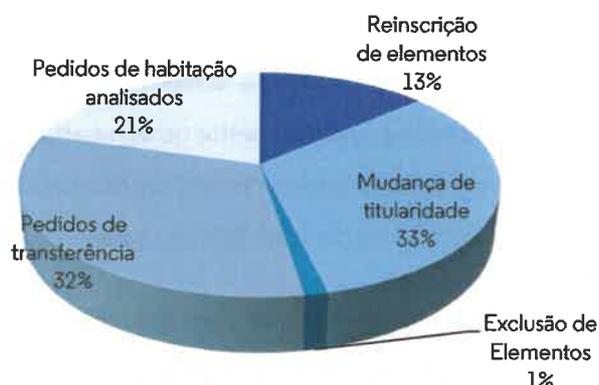
No 1º semestre de 2021 a DGPH remeteu à Direção de Produção (DP) 195 habitações para requalificação.

Em igual período, foram rececionadas 172 habitações requalificadas que integraram a Lista Diária de Fogos Disponíveis (LDFD), localizadas em bairros sociais. Essas habitações são maioritariamente localizadas nas Campinas, em Fonte da Moura, Santa Luzia e Cerco do Porto.

No quadro infra, apresentamos o resumo dos movimentos habitacionais efetuados no semestre.

Movimento Habitacional	2021 (1º semestre)
Atribuição Habitação	144
Transferências	78
Total	222

Finalmente, refira-se que ao longo deste semestre, foram analisados cerca de 533 pedidos instruídos no Gabinete do Inquilino Municipal (GIM), que se repartem entre candidaturas a habitação social, pedidos de alteração de titularidade, de exclusão de elementos, reinscrição de elementos e de transferência, conforme gráfico infra.



• 1º DIREITO

O 1º Direito constitui para o Município do Porto, um instrumento de financiamento nas várias vertentes de respostas a dar ao nível habitacional.

Para as situações de arrendamento apoiado, todos os munícipes podem candidatar-se a habitação social municipal. A candidatura é avaliada de acordo com o Regulamento de Gestão do Parque Habitacional do Município do Porto em vigor e se for aprovada será incluída em LAF-Lista de Atribuição de Fogos. Se reunir condições será enquadrada para efeitos de financiamento do Primeiro Direito.

A candidatura apresentada pelo Município do Porto propôs que as 1740 famílias, correspondentes a 3800 pessoas, que atualmente vivem em condições habitacionais indignas na cidade, sejam realojadas entre 2020 e 2025 nas seguintes soluções habitacionais:

1. Arrendamento de habitações para subarrendamento – 75 famílias/fogos;
2. Reabilitação de frações ou prédios habitacionais – 1345 famílias/fogos;
3. Construção de prédios ou empreendimentos habitacionais – 200 famílias/fogos;
4. Aquisição de frações ou de prédios degradados e subsequente reabilitação dos mesmos – 120 famílias/fogos.

Desta feita, e dando cumprimento à candidatura apresentada e aprovada pelo Município do Porto e pelo IHRU, a Domus Social no 1º semestre do ano de 2021 promoveu o realojamento de 123 agregados familiares ao abrigo do 1º Direito, que se encontra em processo de submissão de candidatura.

- **Projeto ConDomus**

O projeto ConDomus pretende aumentar a participação dos moradores na gestão dos espaços comuns, garantindo a sua adequada utilização, numa perspetiva coletiva, melhorando com isso a qualidade de vida dos inquilinos municipais e, ao mesmo tempo, potenciando a conservação e manutenção do parque habitacional.

Este modelo de gestão pressupõe a nomeação de gestores de entrada em mandatos bianuais, sendo por isso imperativo que se dê continuidade ao serviço nos aglomerados cujos mandatos se tenham iniciado em 2019 ou em 2020, e terminem no presente ano.

Contudo, na sequência do surto pandémico do COVID-19 e dos seus reflexos na atividade da Domus Social, e, especificamente na Gestão de Condomínios, em 2020 foi necessário alterar o planeamento inicial do ConDomus, uma vez que esteve condicionada a realização de reuniões no hall das entradas, pelo que no planeamento de 2020 constam, ainda, aglomerados onde os mandatos terminaram em 2020, mas não foi possível realizar reuniões.

Assim, inscrevem-se naquelas condições 28 bairros, que se distribuem por 753 entradas.

Paralelamente, e porque existem empreendimentos municipais cujas obras de reabilitação já terminaram, ou estão a terminar, como é o caso de Cerco do Porto (blocos 1,2,3,4,7,8,10,14,15,16,17,19 e 20), Pasteleira (bloco 1) e Pereiró (bloco B) os mesmos foram igualmente considerados para efeitos de implementação deste modelo de gestão, no total de 32 entradas.

Assim, e para o ano de 2021, foi delineado como objetivo a concretizar, a (re) organização de 785 entradas, tendo-se intervindo no 1º semestre do ano, nos bairros que a seguir se identificam:

1.º semestre 2021	Total entradas	Entradas organizadas
Desenvolvimento/Implementação Projeto		
Cerco do Porto (Blocos 31 e 32)	2	2
Fontinha	2	2
Carrçal	7	5
Antas	18	16
Santa Luzia	75	72
Dr. Nuno Pinheiro Torres	50	40
Campinas	90	81
Aldoar	43	30
Total	287	248

Verifica-se que do total de entradas que foram alvo de intervenção (287 entradas), 248 ficaram organizadas.

Depois de eleitos os gestores, há todo um trabalho de acompanhamento que se realiza, tendo em vista apoiar os gestores no exercício das funções que lhes estão cometidas, ao nível da gestão e administração das áreas de uso coletivo.

• Outros Condomínios

Ainda no que concerne à gestão e administração dos espaços comuns, destaca-se o trabalho que se efetua ao nível do acompanhamento e apoio que é prestado às diferentes administrações de condomínio constituídas em prédios que em tempos foram alienados pelo Município, mas onde ainda existem frações municipais (habitacionais e/ou não habitacionais), designadamente em Santa Luzia, Central de Francos e Bessa Leite.

Neste âmbito, regista-se a participação em 5 reuniões de Condomínio durante o 1º semestre do ano de 2021, que se distribuíram pelos agrupamentos já identificados.

Como objetivo para 2021, foi, ainda, definido a constituição formal de condomínios em todos os edifícios onde o Município alienou frações a terceiros, nomeadamente, Fernão Magalhães, Vale Formoso, Agra do Amial, Condominhas e Agrupamento Habitacional do Falcão.

Em cumprimento deste objetivo, e no 1º semestre de 2021, foram realizadas 15 reuniões.

• Fiscalização – Zonas Comuns

A área da Gestão de Condomínios, é responsável pela averiguação e tratamento de todas as participações relacionadas com o uso e fruição dos espaços de utilização coletiva de todos os bairros municipais.

No primeiro semestre, esta área recebeu 261 processos deste tipo para averiguação. Discriminando o total de processos trabalhados no semestre em análise, verifica-se que existem 17 em curso (com diligências a decorrer), e 244 que foram alvo de averiguação, de diligências posteriores, e subseqüentemente arquivados, cuja distribuição pode ser verificada na tabela seguinte.

Situação Processual	Processos em Curso	Processos Terminados	Total
Pedidos 1º semestre de 2021	17	244	261

Foram, ainda, criados 107 processos para realização de diligências complementares (notificações, advertências, convocatórias para atendimento presencial, entre outras ações), dos quais 4 ainda estão em curso.

- Gestão e atribuição de espaços municipais com fim não habitacional**

Cedência de espaços a instituições sem fins lucrativos

Regista-se, no semestre em análise, 15 pedidos de cedência, por parte de entidades sem fins lucrativos, 2 ainda estão a ser objeto de análise e tratamento e 3 foram deferidos.

Dos pedidos deferidos, já se concretizou a formalização de 3 cedências para os espaços e instituições que infra se identificam:

Identificação Entidades	Identificação espaços cedidos
Espaço t	Lagarteiro, Bloco 7, nº 153
Ágora – Cultura e Desporto, E.M.	Dr. Nuno Pinheiro Torres, Bloco 8, nºs 367 e 369
CASA – Centro de Apoio ao Sem Abrigo	Antas, Rua João Espregueira Mendes, nº 125

- **Averiguações – Incumprimento das regras legais e regulamentares**

No âmbito da averiguação e tratamento de todas as participações relacionadas com incumprimentos das regras legais e regulamentares sobre as habitações sociais, e relativamente ao primeiro semestre de 2021, foram abertos 701 pedidos.

Relativamente ao período homólogo de 2020, aumentou significativamente o número de pedidos registados, retomando os valores normais anteriormente verificados.

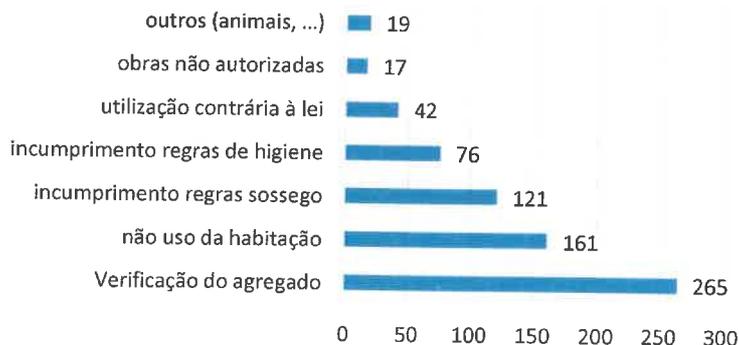
O tratamento de cada um destes pedidos exigiu averiguações locais, e alguns, contactos telefónicos. Obtiveram-se depoimentos e, sempre que necessário, realizaram-se diligências complementares (notificações, advertências, convocatórias para atendimento presencial, entre outras ações).

Os processos de averiguação são classificados em função do facto em causa, em nível 1 (habitações desocupadas e averiguações no âmbito de processos de resolução do arrendamento) e em nível 2 (demais incumprimentos contratuais: violação das regras de higiene, sossego e boa vizinhança, permanências não autorizadas, realização de obras não autorizadas, etc.).

Relativamente ao primeiro semestre de 2021, ilustra-se na tabela seguinte, o número de pedidos de averiguação registados para cada nível de serviço e a respetiva tipologia:

		1.º semestre		
		2019	2020	2021
Nível 1	(conclusão 20 dias)	254	66	168
Nível 2	(conclusão 30 dias)	433	260	533
Total		687	326	701

Averiguações registadas (1.º semestre 2021) tipologia de pedido



• Rendas

Durante o primeiro semestre do ano de 2021 foram registados 100 pedidos de reavaliação de renda.

Pedidos de Reavaliação de Renda

(comparação homóloga)

Ano	N.º de pedidos
2019	83
2020	161
2021	100

A alteração da situação profissional dos arrendatários ou seu agregado constitui motivo para a apresentação destes pedidos, os quais são avaliados e produzem efeitos no prazo máximo de 10 dias úteis contados a partir da data do pedido.

Consciente que a situação de emergência de saúde pública provocada pela doença COVID-19, acarretou sérios constrangimentos sociais e económicos nas famílias, nomeadamente pela suspensão da atividade comercial e o encerramento de vários equipamentos, o Município do Porto e a Domus Social adotaram um conjunto de medidas de apoio às famílias residentes em habitação social, entre as quais, salientamos, a **Medida Excecional de Regularização das Dívidas**.

O objetivo foi permitir a adoção de um plano de incentivos à regularização de dívidas constituídas pelo não pagamento de rendas, através de um plano de emergência que permita regras mais favoráveis para a celebração de planos de pagamento em prestações, adequadas às condições económicas e sociais destes agregados familiares:

- ✓ Dispensa do pagamento de juros e custas processuais provenientes do não pagamento voluntário de faturas de rendas de habitações sociais geridas pela Domus Social, relativos a todos os débitos ocorridos até 30 de abril de 2021;

- ✓ Celebração de acordos de regularização de dívida, mediante a aplicação das seguintes regras:
 - O acordo de regularização não poderá exceder as 60 prestações mensais;
 - O valor da prestação mensal do plano de pagamento é o resultado da divisão do valor da dívida pelo número de prestações mensais e iguais, não podendo o valor mínimo de cada uma delas ser inferior a € 11,40 (valor atual da renda mínima devido pela ocupação das habitações geridas pela Domus Social);
 - O acordo de regularização de dívida será incumprido perante a falta de pagamento da renda ou de uma única prestação mensal (atraso no pagamento superior a 30 dias), caso em que implica:
 - Vencimento da totalidade da dívida, acrescida dos respetivos juros e custas;
 - Cobrança coerciva através da prossecução do processo de execução fiscal;
 - Os acordos de regularização de dívida aqui propostos só se aplicam aos inquilinos municipais que voluntariamente venham aderir e celebrem acordo entre o dia 3 de maio e 18 de junho de 2021;

Aderiram à Medida Excecional 1.200 devedores que, mensalmente, devem proceder ao pagamento da prestação do plano, bem como da renda mensal.

Relativamente às taxas médias de incumprimento no pagamento das rendas do 1.º semestre de 2021, assistimos, já desde o final de 2020, a uma tendência crescente tanto no número de devedores, como quanto ao valor do incumprimento.

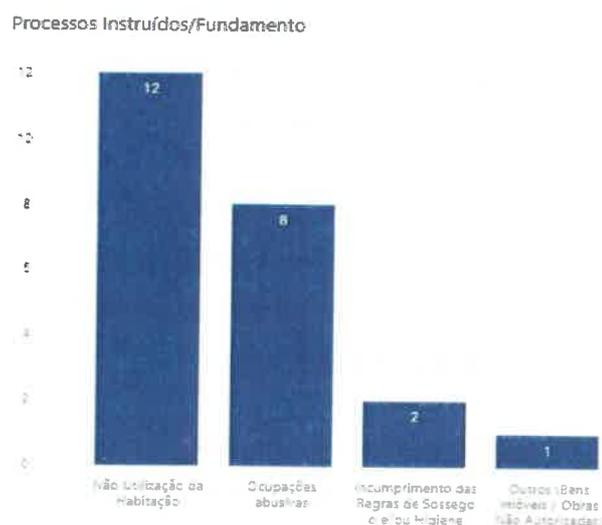
Taxas médias de incumprimento de rendas

Ano	Taxas médias de incumprimento (1.º semestre)	
	Em número de incumpridores	Em valor de incumprimento
2019	4,07%	3,16%
2020	4,19%	3,54%
2021	4,80%	3,82%

No próximo semestre serão desenvolvidos todos os esforços de controlo e monitorização dos inquilinos devedores de renda.

- **Procedimentos de cessação de utilização ou outros que determinem ações de tomada de posse**

No particular domínio da gestão dos procedimentos administrativos de resolução do arrendamento apoiado, no que respeita à instrução dos procedimentos de resolução do arrendamento apoiado, no decurso do primeiro semestre de 2021, foram instruídos 23 procedimentos.



Relativamente à execução de decisões de resolução do arrendamento apoiado, durante o 1.º semestre foram realizadas 4 desocupações, todas com fundamento em não uso da habitação.

Foram ainda realizadas 8 tomadas de posse administrativa de habitações, em virtude do falecimento do arrendatário, único inscrito.

Em resultado das diligências de acompanhamento e monitorização das situações habitacionais, foi possível recuperar voluntariamente 55 habitações, evitando o recurso a medidas ou procedimentos coercivos.

- **Porto Solidário – Fundo de Emergência Social**

O Fundo de Emergência Social – Porto Solidário, criado pelo Município do Porto, em 23 de outubro de 2014, constitui um modelo de apoio às pessoas e famílias que atravessam graves dificuldades financeiras, acentuadas por problemas como o desemprego e perda de prestações sociais.

Integrando três eixos de apoio prioritário, este fundo de emergência, auxilia a vertente de apoio à habitação, apoio e inclusão dos cidadãos com deficiência e apoio a IPSS e instituições sem fins lucrativos.

O eixo de “Apoio à Habitação” destina-se a apoiar pessoas ou famílias com dificuldades económicas e em situação de emergência habitacional grave, designadamente as que se encontrem a aguardar disponibilidade de habitação social ou sem capacidade para assegurarem o pagamento da prestação bancária ou da renda da morada de família.

Fruto da experiência adquirida, decorridos seis anos desde a sua criação, o Município do Porto aprovou uma nova redação do Regulamento do Porto Solidário através da introdução de vários mecanismos que permitem alargar o número de pessoas e famílias apoiadas, sobretudo através:

- Alargamento do prazo de concessão do apoio para 2 anos, possibilitando que as famílias beneficiem do apoio mensal à renda, por 24 meses e proporcionando um efetivo e consistente benefício, por um período mais alargado. Esta garantia de proteção social constitui um suporte continuado às dificuldades económicas dos agregados;
- Redução da taxa de esforço suportada pelos agregados para o pagamento do valor da renda, que passa para 25% do valor do rendimento mensal, abrangendo famílias que, até aqui, não conseguiriam reunir condições de elegibilidade;
- Possibilitar que se candidatem os beneficiários das anteriores edições do Porto Solidário, ainda em curso, desde que, o período de duração total do apoio termine até aos três meses seguintes à data de abertura de novas candidaturas. A maioria das famílias apoiadas repete a sua candidatura, indicando a necessidade dos agregados em recorrer ao apoio prestado pelo Município do Porto,

pelo que, permite-se que se candidatem, novamente, caso esteja a terminar o prazo de concessão do apoio.

Considerando a especificidade do programa Porto Solidário, em fevereiro de 2021, o Município do Porto aprovou o Contrato-Programa “Porto Solidário 2021-2022-2023”, nos termos do qual, a Domus Social fica vinculada à gestão integral deste programa, contando para tal com um montante global de 7,95 milhões de euros, repartido em subsídios no valor de 2,65 milhões de euros por ano.

Dando continuidade às edições anteriores, entre 19 de janeiro e 15 de fevereiro de 2021, decorreu novo período de candidaturas à 9.ª edição do Porto Solidário, tendo sido rececionadas 748 candidaturas, das quais 618 candidaturas foram aprovadas, traduzindo-se num apoio mensal a estas famílias no valor médio de € 199,51.

Comparativamente às edições anteriores, constatou-se um aumento do valor médio do apoio, em cerca de 30,00 €, em virtude do atual impacto económico no rendimento das famílias causado pela pandemia covid-19.

O Porto Solidário, mensalmente, presta auxílio aproximadamente a 1.150 famílias através do apoio ao pagamento da renda ou da prestação bancária de habitação permanente.

Desde a criação deste programa e até ao final do primeiro semestre de 2021, o Município do Porto já apoiou mais de 3.879 famílias num total de € 10.495.000,00.

• Porto.Importa-se

No âmbito da candidatura – ABORDAGENS INTEGRADAS PARA A INCLUSÃO ATIVA - uma das ações propostas pela Domus Social é a implementação de um projeto solidário de intervenção técnica e social direta junto dos seus inquilinos mais idosos e em situação de isolamento.

O “Porto. Importa-se” pretende responder a um universo de mais de 2.000 pessoas, num processo continuado, formador de uma rede alargada de parceiros e serviços de proximidade. Este projeto vai ao encontro de cidadãos sozinhos com mais 70 anos e casais com mais de 75 anos.

Os casos intervencionados refletem condições de maior vulnerabilidade, como o risco acrescido de isolamento social, maior percentagem de indivíduos a residirem sós, maior expressão do sentimento de solidão, menores níveis de independência na realização de tarefas diárias, maior probabilidade de comprometimento cognitivo e sintomatologia depressiva.

A intervenção direcionada para estas situações mobilizou a realização de várias reuniões com agentes locais, identificando-se como principais áreas de intervenção acionadas: saúde; respostas sociais; recursos económicos; monitorização pelas estruturas locais; acompanhamento jurídico.

Contamos, igualmente, com o apoio do Departamento Municipal de Coesão Social da Câmara Municipal do Porto e da Santa Casa da Misericórdia do Porto para a instalação de cerca de 150 equipamentos de assistência tecnológica e humana, contribuindo para a diminuição do isolamento sénior.

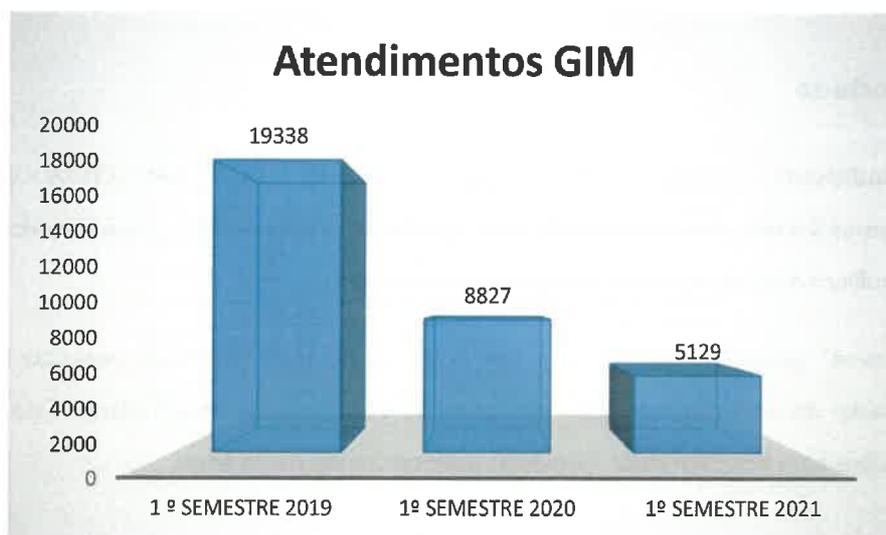
- **Gabinete do Inquilino Municipal (GIM)**

O GIM é o front-office da empresa, e assegura a interligação entre os inquilinos municipais e diferentes unidades orgânicas internas.

Atendimento presencial

No primeiro semestre de 2021, foram efetuados 5.129 atendimentos presenciais.

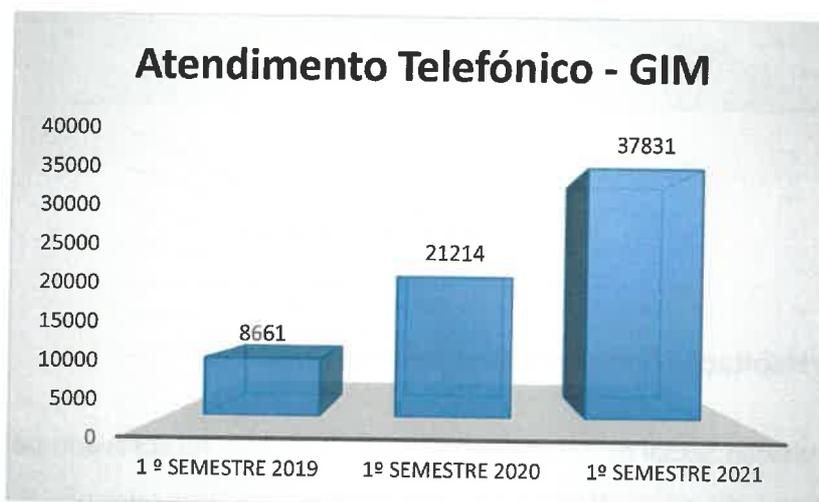
No gráfico infra, apresentam-se os atendimentos efetuados no 1º semestre.



Da análise do gráfico supra verifica-se que, o número de atendimentos presenciais no GIM no decurso do primeiro semestre do ano é inferior aos períodos homólogos de 2019 e 2020, circunstância que se prende com a exclusividade do atendimento por marcação

Atendimento telefónico

No que diz respeito ao atendimento telefónico, no primeiro semestre de 2021 foram efetuados 37.831 contactos telefónicos com o GIM.



Conforme já referido, e por força do estado de emergência, foi reforçada a capacidade de resposta alternativa às solicitações apresentadas pelos munícipes, o que justifica este aumento tão significativo no número de atendimentos telefónicos. No período homólogo de 2020, foram rececionadas 21.214 chamadas.

- Programa “Casa Como Nova”

O Programa “Casa Como Nova”, suportado financeiramente pelos utilizadores e pela empresa, continua a permitir aos inquilinos melhorarem as condições de habitabilidade nas suas casas, através do acesso a materiais (tintas, pavimentos e portas interiores), a preços cerca de 75% mais baixos do que o preço de mercado, promovendo o reforço da atitude coletiva de preservação de um património que é de todos e, em primeira linha, do próprio inquilino municipal. Conforme ilustra o gráfico infra, no 1º semestre de 2021, foram vendidos 435l de tinta ao abrigo deste Programa.



• Observatório de Habitação Social do Município do Porto

O Observatório de Habitação Social do Município do Porto (OHSMP) foi aprovado pelo Conselho de Administração da Domus Social em 15 de outubro de 2020, com os seguintes objetivos:

- Monitorizar a realidade socio-habitacional do Município do Porto, em especial a da habitação social;
- Produzir conhecimento útil e pertinente para a melhoria da atividade da Domus Social;
- Avaliar o impacto da implementação de medidas e projetos municipais e nacionais, no âmbito da habitação;
- Propor medidas, práticas e iniciativas de intervenção no âmbito das políticas de habitação.

Foi realizada uma apresentação pública de dados preliminares do OHSMP em reunião de executivo da Câmara Municipal do Porto em novembro de 2020.

No primeiro semestre de 2021, a equipa técnica da Domus Social continuou o trabalho de avaliação e sistematização da informação atualmente recolhida pela Empresa, sendo orientado para a produção de conhecimento relevante sobre as condições socio habitacionais de agregados familiares residentes na cidade.

No segundo trimestre de 2021, com o objetivo de desenvolver, densificar e promover a consistência técnico-científica do trabalho realizado e dos produtos produzidos no âmbito do OHSMP, foram elaborados



procedimentos de consulta e negociação, para a formalização de colaboração com uma Entidade de Investigação especializada na área da habitação e intervenção social e com experiência comprovada noutros projetos de estudo e diagnóstico promovidos no município do Porto, em especial na área da coesão social.

Assim, em 27 de maio de 2021, foi aprovada pelo Conselho de Administração a parceria com a Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto (FPCEUP), através do o SINCLab – Social Inclusion Laboratory.

B – DIREÇÃO DE PRODUÇÃO

O objetivo base fixado nos IGP 2021-2024 para a DP, passa pela utilização racional e eficiente dos meios financeiros que são colocados à disposição da empresa para as ações de construção, reabilitação, manutenção e conservação do património edificado público municipal. Desta forma, pretende-se assegurar uma gestão adequada dos meios financeiros disponibilizados através de uma otimização dos recursos com vista à obtenção de resultados que cumpram os requisitos de uma resposta rápida, eficaz e qualificada.

Assim, constituem objetivos da DP, nomeadamente:

- Reabilitar os edifícios do Parque de Habitação Pública Municipal, assegurando o cumprimento das metas (físicas e financeiras) estabelecidas;
- Reabilitar o interior das casas devolutas do Parque de Habitação Pública Municipal;
- Reabilitar as casas do Património, do ex-Comissariado para a Renovação Urbana da Área de Ribeira/Barredo (ex - CRUARB-CH) e da ex-Fundação para o Desenvolvimento da Zona Histórica do Porto (ex – FDZHP);
- Assegurar de forma eficaz e eficiente e com a qualidade adequada, a resposta a todas as solicitações de acordo com os níveis de serviço pré-estabelecidos aos edifícios de Habitação Pública Municipal e dos diversos Equipamentos Públicos Municipais (administrativos/institucionais, ensino, culturais);
- Assegurar o cumprimento rigoroso de todas as ações de manutenção preventiva e corretiva dos edifícios de Habitação Pública Municipal e dos diversos Equipamentos Públicos Municipais (administrativos/institucionais, ensino, culturais);
- Responder, em tempo e qualidade, às solicitações do Serviço Municipal de Proteção Civil (SMPC) e do Departamento Municipal de Fiscalização (DMF) da CMP.

Refira-se ainda que a função primordial da DP é a manutenção e conservação dos imóveis habitacionais e não habitacionais sob sua gestão. Este património é essencialmente constituído por:

- Parque de Habitação Pública Municipal, representado por 599 edifícios com 12 328 fogos correntemente designados como “bairros de habitação social”, acrescido de 260 edifícios com 560 fogos relativos às casas do Património, do ex-CRUARB-CH e da ex-FDZHP.
- Parque de Equipamentos Públicos Municipais, constituído por 161 edifícios, que contempla 48 edifícios que constituem o Parque Escolar Público Municipal (Jardins de Infância e Escolas do Ensino Básico) e 113 edifícios constituídos, essencialmente, por equipamentos de índole cultural e

administrativa/institucional e que se encontram classificados internamente como Outros Edifícios Públicos Municipais.

A DP é ainda responsável pela manutenção de uma diversidade de equipamentos instalados nos edifícios atrás referidos, nomeadamente por: 143 elevadores e ascensores, 2 106 bocas de incêndio, extintores e carretéis, 118 Sistemas Automáticos de Detecção de Incêndio (SADI), 97 Sistemas Automáticos de Detecção de Intrusão e Roubo (SADIR), 80 grupos de pressurização e bombagem, entre outros. A DP é também responsável pelos sistemas de Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado (AVAC) de 9 edifícios do referido Parque Escolar Público Municipal e de 8 edifícios pertencentes ao grupo de Outros Edifícios Públicos Municipais.

EMERGÊNCIAS E PEQUENAS INTERVENÇÕES

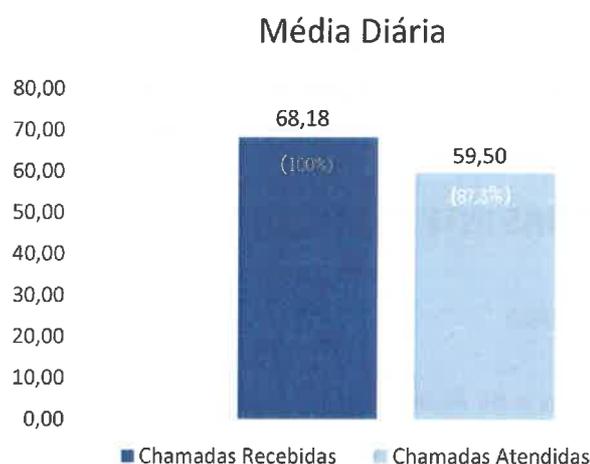
1. LAT – Linha de Apoio Técnico

A Domus Social disponibiliza uma Linha de Apoio Técnico (LAT) através de número azul para pedidos de emergência e pequenas intervenções realizados pelos inquilinos. O atendimento é efetuado por técnicos habilitados que esclarecem o inquilino sobre as suas dúvidas e encaminham internamente os seus pedidos.

No quadro seguinte analisa-se o desempenho da LAT em função do número de chamadas recebidas no 1.º semestre de 2021, onde se constata que a média diária de chamadas recebidas é de 68,18 com uma percentagem de 87,3% de chamadas atendidas. A diferença verificada entre o número de chamadas recebidas e o número de chamadas atendidas é obtida pelo total de chamadas dissuadidas e abandonadas.

Análise da LAT – 1.º semestre de 2021	Quantidade		
	Total	%	Média/Dia
Chamadas Recebidas	8 454	100%	68,18
Chamadas Atendidas	7 378	87,3%	59,50
Chamadas Dissuadidas	112	1,3%	0,90
Chamadas Abandonadas	964	11,4%	7,77
Chamadas Abandonadas - 5s	485		3,91
Chamadas Abandonadas - 15s	54		0,44
Chamadas Abandonadas - 30s	34		0,27
Chamadas Abandonadas - 60s	69		0,56
Chamadas Abandonadas - >60s	322		2,60

Tempo médio de espera das chamadas atendidas	00:00:30
Tempo médio de conversação	00:02:42
N.º máximo de chamadas em simultâneo	7



2. Resposta a pedidos de emergência e pequenas intervenções

Em resposta aos pedidos efetuados através da LAT (pelos inquilinos do Parque de Habitação Pública Municipal) e também do Portal Extranet (pelos interlocutores do Parque Escolar Público Municipal e dos Outros Edifícios Públicos Municipais), as Brigadas de Intervenção (BI) executam as operações necessárias, que podem ser no âmbito de Construção Civil ou de Eletromecânica.

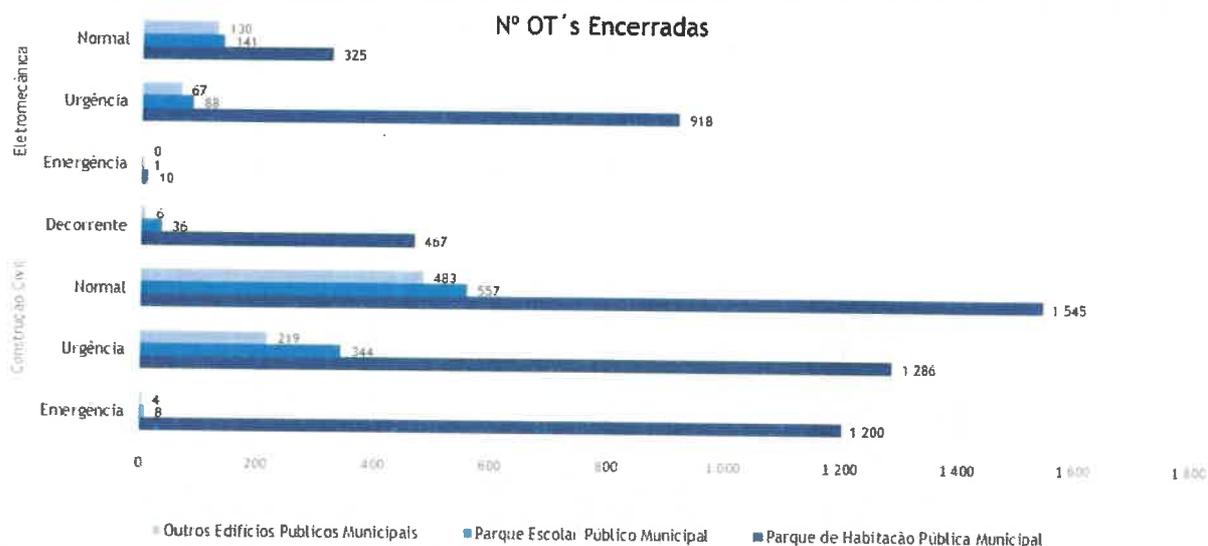
Foram concluídas 7 835 intervenções durante o 1.º semestre de 2021, assim distribuídas:

a) Por tipo de edifício

Edifícios	Emergências e Pequenas Intervenções	
	1.º semestre de 2021	
	n.º OT's	(%)
Parque de Habitação Pública Municipal	5 751	73%
Parque Escolar Público Municipal	1 175	15%
Outros Edifícios Públicos Municipais	909	12%
Total de intervenções	<u>7 835</u>	<u>100%</u>

b) Por níveis de serviço

Emergências e Pequenas Intervenções – 1.º semestre de 2021									
Área	Nível	Parque de Habitação Pública Municipal		Parque Escolar Público Municipal		Outros Edifícios Públicos Municipais		Totais	
		n.º OT's	(%)	n.º OT's	(%)	n.º OT's	(%)	n.º OT's	(%)
Construção Civil	Emergência	1 200	27%	8	1%	4	0%	1 212	20%
	Urgência	1 286	29%	344	36%	219	31%	1 849	30%
	Normal	1 545	34%	557	59%	483	68%	2 585	42%
	Decorrente	467	10%	36	4%	6	1%	509	8%
Total		4 498		945		712		6 155	
Eléctromecânica	Emergência	10	1%	1	1%	0	0%	11	1%
	Urgência	918	73%	88	38%	67	34%	1 073	64%
	Normal	325	26%	141	61%	130	66%	596	35%
Total		1 253		230		197		1 680	

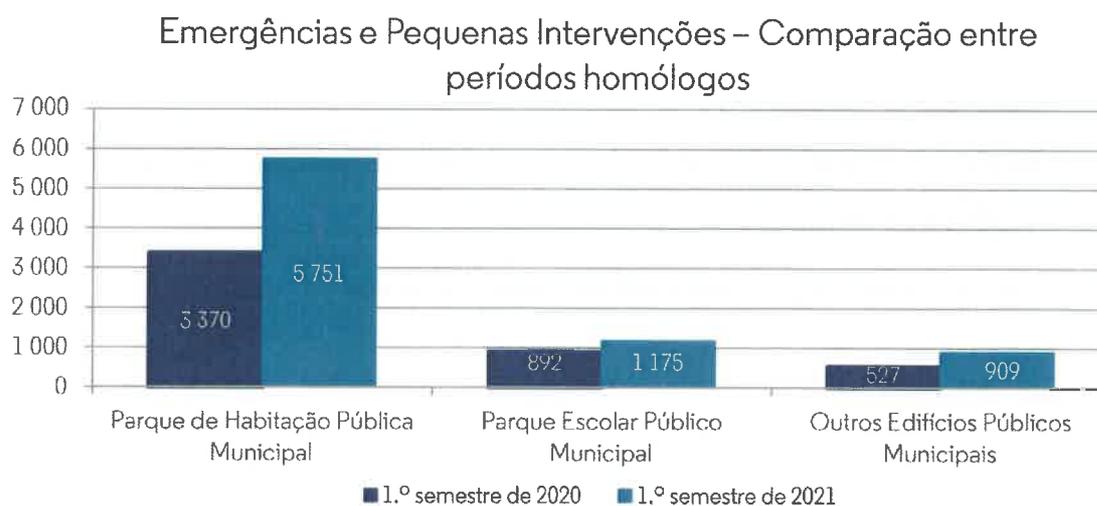


Os níveis de serviço das brigadas de intervenção são:

- 24 horas para a resolução de situações de emergência;
- 15 dias úteis para a resolução de situações de urgência;
- 30 dias úteis para a resolução de situações consideradas normais;

Emergências e Pequenas Intervenções – Comparação entre períodos homólogos					
Edifícios	1.º semestre de 2020		1.º semestre de 2021		Variação (%)
	N.º OT's	(%)	N.º OT's	(%)	
Parque de Habitação Pública Municipal	3 370	70%	5 751	73%	71%
Parque Escolar Público Municipal	892	19%	1 175	15%	32%
Outros Edifícios Públicos Municipais	527	11%	909	12%	72%
Total de Intervenções	4 789		7 835		64%

A repartição das intervenções através dos gráficos infra demonstra e sintetiza o aumento registado nas solicitações efetuadas durante o período homólogo (2021 versus 2020).



Para além destas intervenções realizadas pelas BI da Gestão da Manutenção (GM), a Domus Social também tem outras componentes de intervenção com alguma relevância na atividade da empresa, nomeadamente aquelas realizadas por motivos relacionados com a segurança e saúde de pessoas e bens.

Assim, e a pedido, quer do SMPC, quer do DMF, é efetuado um apoio técnico àquelas estruturas municipais com vista à regularização de situações que merecem uma intervenção com carácter urgente, por parte da entidade pública. Durante o 1.º semestre de 2021 e no que concerne a estas entidades, foram concluídas 60 intervenções para o SMPC e 6 intervenções para a DMF.

REABILITAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EDIFÍCIOS

1. Reabilitação e manutenção do Parque de Habitação Pública Municipal

a. Reabilitação dos edifícios e do espaço público

A reabilitação dos edifícios (entendida como grande reabilitação) compreende resumidamente a reabilitação das coberturas, fachadas e empenas, vãos envidraçados, áreas de circulação comum (caixas de escadas e galerias de distribuição de horizontal), bem como das redes de infraestruturas prediais.

Durante o 1.º semestre de 2021, foram concluídas as seguintes intervenções, que totalizaram 4 683 468,09 €:

- Cerco do Porto (33);
- Contumil (2);
- Falcão (11);
- Francos;
- Regado (12 a 23);
- Rua do Comércio do Porto (135 a 139).

Encontram-se em execução as seguintes empreitadas com o valor global de 20 889 504,70 €:

- Carriçal (1 a 11);
- Cerco do Porto (1 a 3);
- Cerco do Porto (7, 8, 10, 16, 17, 19, 20);
- Falcão (10; 12 a 15);
- Maceda (construção nova);

- Pasteleira (2 a 15; 17 a 22);
- São João de Deus (2ª Fase);
- Rua da Arménia/Miragaia, 73/56 e 75/58;
- Rua da Vitória, 281 e 283;
- Rua de D. João IV, 792 e 800.

Encontra-se em fase de contratação a seguinte empreitada, cujo valor de investimento previsto ascende a 3 550 000,00 €:

- Pasteleira (16; 23 a 27).

Encontram-se concluídos os projetos de reabilitação e manutenção seguintes:

- Bom Sucesso;
- Fonte da Moura (1 a 3; 7 a 6; 27, 28);
- Pio XII;
- Rua de António Cândido, 214 e 216;
- Rua do Dr. Barbosa de Castro, 10 a 14.

Encontram-se em elaboração os projetos de reabilitação e manutenção seguintes:

- Cerco do Porto (5, 6, 9, 13, 21, 22, 24, 26 e 30);
- Colónia Operária de Viterbo Campos;
- Rua de São de S. Miguel, 45 a 51;
- Rua de Tomás Gonzaga, 43 e 45.

Encontra-se concluída a empreitada de intervenção no espaço público do Falcão (1ª Fase, que abrange os edifícios 1 a 9), cujo valor ascendeu a 1 223 416,12€. Relativamente à 2.ª Fase, que abrange os edifícios 10 a 15, encontra-se concluído o Projeto de Execução.

Encontram-se em elaboração os projetos de intervenção no espaço público dos seguintes bairros:

- Aldoar;
- Bom Pastor e Vale Formoso;
- Campinas;

- Carvalhido;
- Cerco do Porto;
- Maceda;
- Monte da Bela.

b. Reabilitação interior de casas devolutas

Desde o início do ano, foram lançadas diversas empreitadas com vista à reabilitação do interior de casas devolutas, tendo sido concluídas 172 habitações (54 T1, 59 T2, 51 T3 e 8 T4), sendo que 161 são habitações do parque clássico de habitação social e 11 são casas do parque não clássico, simplificadaamente designadas por casas do Património.

No quadro seguinte, é apresentada a distribuição, por bairro, das 161 casas devolutas reabilitadas do Parque Clássico de Habitação Pública Municipal.

Locais	n.º	Locais	n.º
Agra do Amial	3	Ilhéu	1
Aldoar	5	Lagarteiro	3
Bom Pastor	1	Monte da Bela	5
Campinas	15	Monde de S. João	1
Carrical	4	Mouteira	2
Carvalhido	2	Outeiro	5
Central de Francos	5	Pasteleira	6
Cerco do Porto	8	Pasteleira (Agrupamento)	1
Contumil	7	Pereiró	1
Dr. Nuno Pinheiro Torres	7	Rainha Dona Leonor	2
Duque de Saldanha	4	Ramalde	3
Eng.º Machado Vaz	6	Regado	14
Falcão	5	São João de Deus	2
Fernão de Magalhães	2	São Roque da Lameira	8
Fonte da Moura	9	Santa Luzia	10
Fontinha	1	Viso	5
Francos	8		

O valor de execução global, referente aos 172 fogos, foi de 1 447 324,16 €, o que corresponde a um custo de 8 414,68 € por fogo.

Estão em execução 94 fogos, com valor adjudicado de 808 998,93 €.

c. Outras intervenções no parque de Habitação Pública Municipal

Foram concluídas, durante o 1.º semestre de 2021, empreitadas no valor de 122 242,02 €, das quais se destacam:

Locais	Descrição da intervenção
Agra do Amial (A)	Substituição do revestimento da cobertura
Rua do Cimo do Muro, 12A	Reforço estrutural do rés-do-chão do edifício

Encontram-se em execução empreitadas no valor de 64 274,47 €, das quais se destacam:

Locais	Descrição da intervenção
Rua da Corticeira, 14 e 16	Reparação de danos causados por queda de grua
Rua de S. Francisco de Borja, 15	Reparação da cobertura do edifício

Encontra-se em contratação a seguinte empreitada, no valor de 1 3410,50 €:

Locais	Descrição da intervenção
Falcão, 10 – 64 – 12	Instalação de plataforma elevatória

d. Obras de adaptação das instalações sanitárias para mobilidade condicionada

Durante o 1.º semestre de 2021, foram executadas 46 adaptações de instalações sanitárias no valor de 40 740,00 €, correspondendo a um custo unitário de 885,65€.

Em concurso e a decorrer encontram-se obras referentes a 24 adaptações, com um valor correspondente de cerca de 38 986,01€.

2. Reabilitação e manutenção do Parque Escolar Público Municipal

Durante o 1.º semestre de 2021, foi executada a seguinte empreitada, de valor igual a 10 575,00€:

Escolas	Descrição da intervenção
Campinas	Reparação do muro de vedação

Encontram-se em execução as seguintes empreitadas, de valor global de 640 168,88 €:

Escolas	Descrição da intervenção
---------	--------------------------

Condomínhas	Beneficiação do recreio
S. Miguel de Nevogilde	Reabilitação das coberturas do edifício novo

Encontram-se em contratação empreitadas de valor global estimado de 425 868,34 €, das quais se destacam:

Escolas	Descrição da intervenção
Cerco do Porto	Reabilitação da cobertura
Lagarteiro	Substituição do revestimento da cobertura
S. Roque da Lameira	Beneficiação do recreio

3. Reabilitação e manutenção de outros Edifícios Públicos Municipais

Durante o 1.º semestre de 2021, de acordo com o programado pela Comissão de Planeamento de Espaços (CPE), foram executadas empreitadas de valor global de 729 800,59€, das quais se destacam:

Locais	Descrição da intervenção
Domus Social, EM	Remodelação do arquivo da Direção de Gestão do Parque Habitacional
	Remodelação do Gabinete do Inquilino Municipal (GIM)
Edifício dos Correios	Construção de parede de delimitação entre o edifício e contíguo
Rua Antero de Quental, n.º 367	Remodelação e adaptação de espaço para instalação da DMETC

Encontram-se em execução empreitadas de valor global igual a 1 117 865,39€, e das quais se destacam:

Locais	Descrição da intervenção
Casa do Infante	Reabilitação de coberturas e de rede de drenagem de águas pluviais
Teatro Municipal do Porto – Polo III	Requalificação da antiga escola José Gomes Ferreira para instalação do polo III do teatro

Encontram-se em contratação as seguintes empreitadas, de valor estimado de 2 160 291,82€, e das quais se destacam:

Locais	Descrição da intervenção
Abrigo dos pequeninos	Requalificação do abrigo dos pequeninos para as Reservas Municipais
Oficinas Municipais do Carvalhido	Ampliação dos balneários gerais

4. Intervenções ao abrigo da rubrica de Solidariedade Social

Durante o 1.º semestre de 2021, foram executadas as seguintes empreitadas, de valor igual a 92 220,06€:

Locais	Descrição da intervenção
Obra Diocesana de Promoção Social do Porto	Substituição de torneiras e autoclismos existentes
	Reconversão da iluminação para LED

5. Reabilitação de edifícios não municipais

Na sequência de diversas solicitações e protocolos estabelecidos com algumas entidades externas a Domus Social realizou diversas intervenções.

Assim, e conforme já referido anteriormente, durante o 1.º semestre de 2021 foram concluídas 60 intervenções para o SMPC e 6 intervenções para a DMF.

Encontra-se em contratação a empreitada de “Reabilitação do Agrupamento Habitacional das Condominhas – Blocos B1, C1, C2, C3, C7, A1/C6, B2/C4 e C5/B3”, no montante de 1 751 865,00€. Esta contratação vem na sequência da deliberação da proposta NUD/49669/2020/CMP, de 10 de fevereiro de 2020, pelo Executivo Municipal da Câmara Municipal do Porto, em que o Município assumiu o encargo com a execução dos trabalhos de «reabilitação das fachadas opacas» destes edifícios, por serem aqueles que se mostram aptos e adequados a eliminar as patologias cuja responsabilidade está imputada à autarquia e cujo valor se estimou preliminarmente no montante de 1 401 585,00€. Aos condóminos caberá, conseqüentemente, assumir os encargos com a execução dos trabalhos de «reabilitação das coberturas», cujo valor se estimou preliminarmente no montante de 350 280,00€.

6. Manutenção de equipamentos e infraestruturas em edifícios municipais

Durante o 1.º semestre de 2021 foram implementados os Planos de Manutenção Preventiva (PMP) para os 48 edifícios do Parque Escolar Público Municipal e para os 113 edifícios classificados como Outros Edifícios Públicos Municipais.

Mantiveram-se as rotinas de inspeção/manutenção de diversos elementos fontes de manutenção, com destaque para os diversos equipamentos e instalações eletromecânicas existentes nos edifícios sob gestão da Domus Social, tais como sistemas de AVAC, Elevadores e Ascensores, Grupos Pressurização e Bombagem, Instalações Elétricas, Bocas de Incêndio, Extintores e Carretéis, SADI, SADIR e *Closed-Circuit Television* (CCTV).

Em termos de manutenção preventiva de equipamentos, a Domus Social assegura os seguintes contratos de manutenção:

Contratos de manutenção preventiva

Equipamentos e Sistemas		Equipamentos (Quantidade)				Despesa 1.º semestre de 2021
Tipo	Quantidade	Parque de Habitação Pública Municipal	Parque Escolar Público Municipal	Outros Edifícios Públicos Municipais		
AVAC	936	0	235	701	27 068,40€	
Elevadores e Ascensores	143	56	32	55	772,00€	
Geradores	9	1	1	7	1 959,78€	
Grupos de Pressurização e Bombagem	80	31	18	31	0€	
Instalações Elétricas	7	-	-	7	21 133,95€	
Segurança	Bocas de Incêndio, Extintores e Carretéis	2.106	164	828	1.114	46 098,60€
	SADI	118	20	49	49	
	SADIR	97	-	47	50	
	CCTV	17	-	-	17	

Durante o 1.º semestre de 2021, verificou-se uma diminuição de cerca de 26% nos custos da manutenção corretiva, efetuada ao abrigo dos contratos em vigor, face ao período homólogo do ano anterior:

Custos com Manutenção Corretiva			
Contrato	2020	2021	Variação (%)
AVAC	6 928,68€	5 904,34	-15%
Elevadores e Ascensores	34 996,67€	30 274,70	-14%
Grupos Pressurização e Bombagem	7 508,07€	1 317,72	-83%
Segurança (SADI, SADI, SADEI e CCTV)	56 529,63€	41 109,65	-27%
Total	105 963,05€	78 606,41€	-26%

Relativamente à manutenção corretiva fora dos contratos, durante o 1.º semestre de 2021, os custos associados foram os seguintes:

Custos com Manutenção Corretiva	
Fora de contrato	2021
AVAC	3 647,23 €
Elevadores e Ascensores	0€
Grupos de Pressurização e Bombagem	3 535,20 €
Segurança (SADI, SADI, SADEI e CCTV)	641 €
Total	7 823,43 €

C - GABINETE DE ESTUDOS E PLANEAMENTO

No primeiro semestre de 2021 o Gabinete de Estudos e Planeamento (GEP) prosseguiu com a sua atividade regular de assessoria ao Conselho de Administração (CA), bem como de apoio direto às diferentes direções e áreas de coordenação da empresa, tendo desenvolvido ao longo do semestre uma série de atividades que importa realçar e que reputamos como as mais representativas. A leitura dos resultados produzidos ao longo do semestre encontra-se, porém, condicionada pelos constrangimentos decorrentes da evolução da dinâmica epidemiológica associada ao Covid-19 e sucessivas adoções do estado de emergência e de calamidade, como seja a reprogramação física e financeira dos projetos financiados ao abrigo de programas comunitários.

Na área das políticas públicas de habitação parece-nos pertinente destacar o particular acompanhamento que é efetuado das diversas iniciativas lançadas pela Nova Geração de Políticas de Habitação, em particular, a assessoria à candidatura que a CMP efetuou ao programa 1.º Direito. Esta candidatura foi efetuada na sequência da *Estratégia Local de Habitação (ELH) com vista à apresentação de Candidatura(s) ao 1.º Direito* (novembro 2019). Refira-se que durante o corrente semestre foram apresentadas ao MP duas candidaturas que totalizaram identificaram a elegibilidade de 198 famílias das 1.740 identificadas no Acordo de Colaboração celebrado entre o MP e o IHRU em 16 de novembro de 2020.

Vem ainda sendo solicitado a este gabinete o particular acompanhamento de alguns projetos que a empresa desenvolve. Releva-se, neste âmbito, o acompanhamento do projeto de espaço público do Cerco do Porto. Uma vez tratando-se de atividades da área do *project management*, este trabalho é efetuado em parceria com a área de coordenação de Gestão de Projeto (GP) da Direção de Produção (DP).

Numa outra área de atuação do gabinete, a da procura de fontes de financiamento, merece particular destaque o acompanhamento das candidaturas efetuadas ao Aviso n.º NORTE-04-2017-04 Reabilitação nos Bairros Sociais (Eficiência Energética) pelo Município do Porto, à qual se candidataram, na 1.ª Fase, Bom Pastor, Bela Vista, Ramalde, Falcão, Monte da Bela, Pereiró e São João de Deus, na 2.ª Fase, Eng. Machado Vaz e Santa Luzia e na 3.ª Fase Carvalhido e Mouteira. O investimento elegível aprovado nas três candidaturas ascende a cerca de € 10.000.000,00.

No âmbito das candidaturas efetuadas ao Programa do Quadro Comunitário de Investigação & Inovação Horizonte 2020 (H2020), orientado para o apoio à investigação através do cofinanciamento de projetos de investigação, inovação e demonstração, decorre (desde 1 de Junho de 2018, e durante 60 meses) o projeto

URBiNAT – *Healthy corridors as drivers of social housing neighbourhoods for the co-creation of social, environmental and marketable NBS*¹, que propõe a regeneração de áreas desfavorecidas nas cidades do Porto (Portugal), Nantes (França) e Sófia (Bulgária) através da construção de «corredores saudáveis» com recurso a processos participativos a replicar, mais tarde, nas cidades de Bruxelas (Bélgica), Siena (Itália), Høje-Taastrup (Dinamarca) e Nova Gorica (Eslovénia), em parceria com os municípios e universidades locais. O consórcio, liderado pelo Centro de Estudos Sociais (CES) da Universidade de Coimbra (UC), conta ainda com as cidades observadoras de Khorramabad (Irão) e Shenyang (China), e com parceiros observadores do Brasil, Omã e Japão, para uma partilha alargada de boas práticas e replicação das soluções noutros contextos.

No Porto, a ativação do Laboratório Vivo em Campanhã tem implicado uma intensa articulação entre os parceiros locais (Centro de Investigação em Biodiversidade e Recursos Genéticos (CIBIO) da Universidade do Porto (UP), da Câmara Municipal do Porto (CMP) e Domus Social, EM) sob a coordenação próxima do Centro de Estudos Sociais (CES) da Universidade de Coimbra (UC). A resposta específica que a Domus Social, EM tem sido chamada a dar tem sido agilizada a partir do GEP, com o apoio da DGPH.

No início do semestre em análise ficou concluída a segunda fase do processo de participação pública a ser promovido desde março de 2019 sob coordenação do CES para ativação do referido *Living Lab* em Campanhã. Desde então, e como previsto metodologicamente, têm-se vindo a criar as condições para ocorrer um gradual afastamento do CES da operacionalização do processo de participação, com reflexo num maior e crescente protagonismo e autonomia dos parceiros locais CMP e Domus Social, EM. Desta forma, durante o período em causa o CES articulou com a CMP a proposta de formação de uma Comissão Consultiva de cidadãos que possa acompanhar o desenvolvimento do projeto nas fases seguintes, sobre a qual os parceiros locais foram chamados a pronunciar-se.

As atividades relatadas vão ainda sendo intersectadas por pedidos oriundos dos outros pacotes de trabalho do projeto, tendo o GEP continuado a assegurar a participação da Domus Social, EM em todas as solicitações do consórcio. Dado o nosso envolvimento na equipa de trabalho local, a atuação passa ainda pela construção dos conteúdos e contribuição para a elaboração conjunta dos relatórios do consórcio que têm vindo a ser submetidos.

No âmbito do INTERREG SUDO-E e dos trabalhos de cooperação e parceria que envolve as cidades de Cahors (França) e Vitória (Espanha), o projeto denominado “Cocriação de soluções territoriais ENergicamente

¹ Acrónimo de Nature Based Solutions traduzido como “soluções baseadas na natureza”.

eficientes de Eco-Renovação do habitat residencial PATrimonial dos centros históricos (ENERPAT)” encontra-se na sua fase final de fecho administrativo e financeiro.

Durante o corrente semestre, e no âmbito das suas atividades de Investigação & Desenvolvimento (I&D), foi prestado apoio na montagem de uma série de candidaturas a diferentes programas de financiamento (nacionais e internacionais) na área das políticas de habitação. Estas candidaturas usualmente partem de instituições académicas que pretendem que a área na qual se esta empresa municipal se move seja objeto de uma particular atenção nos projetos apresentados a financiamento.

Na relação com o meio académico, refira-se, o apoio que temos vindo a dar ao Centro de Estudos de Arquitetura e Urbanismo da Faculdade de Arquitetura da Universidade do Porto no âmbito da proposta de colaboração que decorre de um projeto científico individual intitulado *“Projeto e Intervenção entre Forma e Função. Bases para a salvaguarda e sustentabilidade do património construído”* com financiamento da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) . Embora referente a uma outra fase formativa, também a co-orientação da dissertação de Mestrado Integrado em Arquitetura da estudante Irene Bordin, sob o título *“As vulnerabilidades das pessoas isoladas. Porto: espaços de solidão - espaços de comunidade”* e concluída no decurso do 2º trimestre foi assegurada através do GEP, constituiu uma oportunidade de ganho de conhecimento e oportunidade de capacitação técnica para a nossa organização.

D – GABINETE DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA E APROVISIONAMENTO

O Gabinete de Contratação Pública e Aprovisionamento (GCPA) desencadeou, durante o 1.º semestre de 2021, um conjunto de procedimentos para a contratação de empreitadas de obras públicas, aquisição de serviços e locação ou aquisição de bens móveis, dando cumprimento aos pedidos das diversas áreas da empresa.

Integrado no GCPA, o armazém de stocks da Domus Social, EM respondeu aos pedidos de materiais efetuados essencialmente pela DP no âmbito da atuação da GBI.

1. Notas de Encomenda

No âmbito da atuação do GCPA, no 1.º semestre de 2021 foram emitidas 2.167 notas de encomenda referentes à aquisição de materiais e à contratação de serviços ao abrigo do regime simplificado.

2. Procedimentos de Contratação

No 1.º semestre de 2020 o GCPA promoveu 123 procedimentos para a contratação de empreitadas de obras públicas, correspondendo a 37 contratos celebrados ao abrigo dos acordos quadro em vigor, 5 foram promovidos por concurso público, 18 por consulta prévia, 6 por ajuste direto e 57 por ajuste direto ao abrigo do regime simplificado. Foram ainda celebrados 111 contratos optativos de empreitada enquadrados nos procedimentos de manutenção corretiva de equipamentos.

Ainda integrado no procedimento de contratação de empreitadas de obras públicas, foram desencadeados 89 processos para a celebração de contratos de reabilitação de habitações municipais devolutas. Deste número 88 foram celebrados ao abrigo do acordo quadro e 1 contratados por consulta prévia.

Na sequência dos contratos celebrados para a execução de empreitadas de reabilitação interior de casas devolutas, foram emitidos 89 contratos optativos para assegurar a fiscalização dos respetivos trabalhos.

No âmbito da aquisição de serviços foram promovidos 17 ajustes diretos, 6 processos por consulta prévia, 9 contratos ao abrigo de acordo quadro e foram lançados 2 concursos públicos.

3. Armazém

A atividade do armazém centra-se na gestão dos *stocks* e no atendimento aos pedidos de materiais. Durante o 1.º semestre de 2020 o armazém respondeu com recurso a *stock* a 79.27% dos pedidos

Foram ainda emitidas 3.257 guias de transporte, 57 guias de transporte global e 155 guias de saída de material para reposição do stock das viaturas.

E – GABINETE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A atividade realizada pelo Gabinete de Sistemas de Informação, no primeiro semestre de 2021, centrou-se em assegurar a sua atividade corrente e no desenvolvimento de projetos, dos quais destacámos a generalização da utilização do Sistema integrado de gestão cadastro e manutenção (eSigha) e Business Intelligence.

Ao longo do primeiro semestre de 2021, por força da pandemia Covid-19, a atividade do Gabinete de Sistemas de informação foi desenvolvida em regime de teletrabalho, o que condicionou o normal desenvolvimento dos projetos e acrescentou novos desafios, no que respeita à manutenção dos sistemas e à criação das condições necessárias ao funcionamento da empresa neste contexto.

Relativamente aos projetos desenvolvidos refira-se:

1. Software de Gestão de Cadastro e Manutenção

No primeiro semestre de 2021 continuamos a consolidação da utilização do *software* de gestão de cadastro e manutenção, que representa uma peça estratégica, uma vez que pretende dotar a empresa de um sistema de gestão do cadastro único e também de um modelo de gestão de manutenção inovador.

Esta consolidação/generalização da utilização deste sistema passou pela introdução de melhorias e adaptações em diferentes módulos, nomeadamente: Gestão de Projeto, Gestão do Cadastro, Gestão de Contratos, Gestão de intervenções. Foi ainda otimizada a integração deste sistema com o arquivo documental da empresa de modo a ser possível a consulta de documentos associados aos objetos de modo a criar um ponto único de acesso à informação de cadastro.

Neste período foram ainda desenvolvidos vários quadros de indicadores com informação de gestão, nomeadamente ao nível das intervenções de brigadas.

No segundo semestre de 2021 prevemos a continuação do desenvolvimento de vários quadros de indicadores com informação de gestão, bem como o apoio à Direção de Produção na consolidação da utilização deste sistema.

2. Sistema de Gestão de Recursos Humanos

A Domus Social concluiu, em 2020, a implementação dos seguintes módulos do software de Gestão de Recursos Humanos: Recrutamento e Seleção, Gestão de Colaboradores, Gestão ADSE, Gestão da Formação, Portal do Colaborador entre outros.

A implementação deste sistema teve como objetivo aumentar a eficiência e eficácia destes processos, bem como contribuir para a desmaterialização dos processos.

No primeiro semestre de 2021 foi realizado todo o processo de Gestão da Avaliação de Desempenho com recurso a este software, o que resultou na desmaterialização de todo o processo contribuindo para a racionalização do processo administrativo associado a este processo.

Para o segundo semestre de 2021 prevê-se o desenvolvimento de um quadro de indicadores com informação relevante para a gestão do Gabinete de Recursos Humanos.

3. Software de Gestão do parque Habitacional

No primeiro semestre de 2021 continuamos a generalização da utilização do software de Gestão do parque habitacional, que resultou sobretudo no desenvolvimento de mecanismos de extração de informação.

Para o segundo semestre de 2021 prevê-se o desenvolvimento e a disponibilização de serviços aos inquilinos/cidadãos através do canal internet, contribuindo desta forma desmaterialização dos processos.

4. Implementação do programa Porto Solidário – Fundo Municipal de Emergência Social

Foi efetuada a operacionalização da nona edição do programa, com o desenvolvimento do sistema de gestão de candidaturas, a realizar através do *website* da empresa, bem como a monitorização do valor associado ao fundo, que controla as candidaturas homologadas e os valores pagos a cada uma delas.

A transferência da responsabilidade da realização dos pagamentos aos beneficiários para a Domus Social pela CMP, determinou a necessidade de reorganização do processo de gestão deste programa, nomeadamente no que respeita aos valores liquidados e liquidar a cada um dos beneficiários.

Como forma de racionalização do processo de gestão dos pagamentos foram ainda desenvolvidos meios alternativos, o que resultou na implementação com sucesso do pagamento com recurso aos vales postais.

A operacionalização deste desafio foi realizada em colaboração com a Direção de Gestão do Parque Habitacional.

5. Desmaterialização de processos

A Domus Social iniciou no primeiro semestre de 2021 um projeto de desmaterialização de processos, que têm como objetivo atribuir validade legal às decisões realizadas no sistema de gestão de processos.

A empresa está empenhada na digitalização e na desmaterialização como forma de racionalização administrativa e por esta via obter ganhos de eficiência e eficácia, pelo que este é considerado um projeto estratégico que terá continuidade no segundo semestre de 2021.

6. Business intelligence

A Domus Social realizou reestruturação do seu sistema de informação, ao nível das aplicações de suporte à atividade operacional; Gestão de Parque Habitacional e Gestão da Produção. Esta resultou no desenvolvimento novas soluções com um novo modelo de dados.

Ao longo do primeiro semestre de 2021 a Domus Social reestruturou o seu sistema de Business Intelligence uma vez que todos os quadros de indicadores passaram a ter novas fontes de informação.

Este desenvolvimento continuará a ser realizado ao longo do segundo semestre de 2021.

7. Faturação Eletrónica

O Decreto-Lei n.º 111-B/2017 determina a obrigatoriedade da emissão em formato eletrónico, o envio e receção destes documentos deve também ser suportado em processos eletrónicos de transmissão de documentos, permitindo assim reduzir os custos e erros associado ao processamento administrativo destes tipos de documentos.

A Domus Social desenvolveu o seu sistema de faturação eletrónica de forma a garantir a receção destes documentos, cuja utilização se iniciou no primeiro semestre de 2021.

8. Teletrabalho

Como resposta à pandemia provocada pelo Covid-19, no primeiro semestre de 2021, a empresa manteve um elevado número de colaboradores em teletrabalho.

Esta nova realidade que colocou vários desafios à área de sistemas de informação, por um lado criar condições para que os colaboradores da empresa continuassem a executar as suas tarefas e por outro lado a assegurar a operacionalidade do sistema, bem como o desenvolvimento e implementação dos projetos em curso.

9. Apoio Empresa

Foram garantidos os níveis de serviço do apoio operacional interno que durante o semestre contabilizaram 325 pedidos.

F – GABINETE DA SUSTENTABILIDADE E GESTÃO DOCUMENTAL

A atividade realizada pelo Gabinete da Sustentabilidade e Gestão Documental (GSGD), no primeiro semestre de 2021, centrou-se em assegurar a sua atividade corrente e no desenvolvimento de projetos, dos quais destacámos a renovação da Certificação do Sistema de Gestão Integrado da Domus Social (Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social) efetuada pela entidade certificadora. Salientamos, ainda, o projeto em curso de implementação do Arquivo Digital da Domus Social, no quadro da candidatura do Portugal 2020 - Abordagem Integrada para a Inclusão Ativa (AIIA), relacionado com a história da habitação social e dos seus habitantes. Foram selecionados e digitalizados documentos associados a esta temática, que se encontram no arquivo da Domus Social. Pretende-se que este acervo possa ser consultado *online* por académicos, investigadores, municipais/arrendatários e público em geral, tendo em vista a divulgação do património documental municipal e da memória coletiva da cidade e das suas gentes.

1. Sistema de Gestão

Realizou-se em maio a auditoria, realizada pela entidade certificadora APCER, ao Sistema de Gestão implementado na Domus Social, com o objetivo da renovação da certificação, no âmbito da Gestão da Qualidade (NP EN ISO 9001:2015), da Gestão do Ambiente (NP EN ISO 14001:2015), da Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho (NP EN ISO 45001:2019) e Gestão da Responsabilidade Social (NP 4469:2019). Com grande satisfação a Domus Social recebeu, resultado da análise ao relatório da auditoria, a comunicação da renovação da certificação do seu Sistema de Gestão, como reflexo das boas práticas de gestão da empresa, bem como da confiança e reconhecimento que transmite aos cidadãos, corolário do empenho e sentido de serviço público da sua gestão e dos seus trabalhadores. A Domus Social é a primeira empresa do município a obter este conjunto de certificações.

2. Projeto DomuSustentável

Ao longo deste processo, e de todo o trabalho de análise e reflexão empreendida, e, observando o conjunto de preocupações sociais, ambientais e económicas que a Domus Social já desenvolve, nomeadamente, a gestão dos níveis de conforto e segurança dos espaços físicos sob a sua alçada, concluiu-se que a empresa se encontra numa posição privilegiada para contribuir para um novo paradigma de desenvolvimento da cidade.

A disseminação de aprendizagens e boas práticas, no sentido da melhoria do desempenho sustentável da Domus Social, dotando os trabalhadores de conhecimentos técnicos, através de um conjunto de ações transversais à sua área de atuação, que lhes permita colocar a Sustentabilidade em ação, pela indução de novas



soluções e comportamentos, dentro e fora da empresa, é decisiva para os novos desafios com que a empresa se confronta.

As iniciativas e divulgações que se promovem através do domusustentavel@domussocial.pt vão no sentido de dinamizar sessões temáticas e divulgações informativas sobre temas incontornáveis que se projetam na atividade da empresa, e das pessoas, nomeadamente, a construção e reabilitação do edificado, na lógica da economia circular, o habitat acessível, alterações demográficas, alterações climáticas e a transformação digital da empresa, entre outras.

O objetivo do projeto DomusSustentável foca-se no aperfeiçoamento de um modelo de gestão cada vez mais humanista, verde e digital, onde as práticas de racionalização dos recursos e a valorização das pessoas é fundamental para o desenvolvimento e vitalidade da empresa.

3. Inquéritos de Satisfação

O nosso trabalho diário está focado em servir o melhor possível as pessoas que a nós recorrem, dando-lhes respostas adequadas às suas necessidades e prestando serviços de qualidade.

A melhor forma que temos de avaliar a opinião sobre a qualidade dos serviços prestados aos nossos inquilinos e munícipes é a auscultação da sua opinião através de inquéritos de satisfação (atendimento, pequenas intervenções nas habitações, grande reabilitação dos edifícios...) e, através da sua análise, avaliar os aspetos que podem ser aperfeiçoados. Foi também avaliada a opinião do Departamento Municipal de Proteção Civil, através de inquéritos de satisfação às intervenções realizadas pelas Brigadas.

Até ao final do ano transato, a auscultação da opinião dos inquilinos, e outros interlocutores, era assegurada por equipas internas e especializadas. Todavia, a necessidade de automatizar e harmonizar os vários segmentos de inquéritos de satisfação realizados pela empresa, conduziu à contratação da consultora de Gestão e Avaliação da Qualidade Qmetrics, Lda que, em nome da Domus Social, realiza os inquéritos de satisfação e respetivo tratamento, tendo em vista a obtenção de dados mais robustos e transparentes, contribuindo o seu estudo e análise para a melhoria contínua do serviço público prestado.

4. Gabinete do Inquilino Municipal /Linha de Apoio Técnico/ Brigadas de Intervenção

Assim, efetuamos inquéritos de satisfação ao atendimento do Gabinete do Inquilino (GIM), presencial e telefónico, da Linha de Apoio Técnico (LAT) e aos serviços prestados pelas Brigadas de Intervenção (BI), segmentadas em eletromecânica e construção civil. Os inquilinos têm a opção de escolha entre 10 níveis de

medição de satisfação, onde 1 representa o nível mais baixo e o 10 o mais elevado, sendo que uma resposta entre 1 e 5 é considerada negativa e entre 6 e 10 positiva. Por sua vez, estes níveis foram associados a uma escala de satisfação, nomeadamente, Muito Insatisfeito (1 a 3), Insatisfeito (4 e 5), Satisfeito (6 e 7) e Muito Satisfeito (8 a 10). Os resultados dos inquéritos analisados a cada um destes serviços, referentes ao semestre em análise, apresentam índices de satisfação que se situam em 94,4% de respostas de “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”, no atendimento presencial do GIM, e em 90,7%, no atendimento telefónico do GIM. No que diz respeito às intervenções efetuadas pelas Brigadas o índice de satisfação foi de 89,9% de respostas positivas para as Brigadas de Eletromecânica e de 85,7% de respostas positivas para as Brigadas de Construção Civil. Quanto ao serviço providenciado pela LAT, o índice de satisfação situa-se em 86,9% de respostas de “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”.

- **Intervenções solicitadas via extranet**

Os pedidos de intervenção realizados via extranet podem ter duas origens: Parque Escolar Público Municipal e Outros Edifícios Públicos Municipais que se encontram sob gestão da Domus Social, EM. Os interlocutores podem classificar as intervenções em 5 níveis, de 1 a 5, sendo que: 1 - Muito Insatisfeito e 5 - Muito Satisfeito. No primeiro semestre, foram efetuadas 844 avaliações no Parque Escolar Público Municipal e 427 nos Outros Edifícios Públicos Municipais. No que respeita ao Parque Escolar Público Municipal, 92,4% dos interlocutores avaliaram positivamente as intervenções realizadas nas escolas. Relativamente às intervenções nos Outros Edifícios Públicos Municipais, obteve-se um resultado de 98,8% de avaliações positivas.

- **Reabilitação e Manutenção Preventiva do Parque de Habitação Pública Municipal**

Os inquéritos realizados são constituídos por 10 perguntas de resposta fechada e 2 de resposta aberta. Nas perguntas de resposta fechada, os inquilinos têm a opção de escolha entre 10 níveis de medição de satisfação, onde 1 representa o nível mais baixo e o 10 o mais elevado, sendo que uma resposta entre 1 e 5 é considerada negativa e entre 6 e 10 positiva. Por sua vez, estes níveis foram associados a uma escala de satisfação, nomeadamente Muito Insatisfeito (1 a 3), Insatisfeito (4 e 5), Satisfeito (6 e 7) e Muito Satisfeito (8 a 10). Os inquéritos são realizados de forma telefónica aos inquilinos, nos bairros de habitação social municipal onde ocorreram obras. Os resultados globais das avaliações encontram-se apresentados na tabela seguinte:

Bairro	Apreciação Geral	Avaliação Média Global
Bairro do Cerco, Blocos 31 e 32	“Muito Satisfeito”	8,7
Bairro do Cerco, Blocos 33	“Muito Satisfeito”	8,2
Bairro do Falcão, Bloco 11	“Muito Satisfeito”	8,6

- Departamento Municipal de Proteção Civil

Relativamente aos inquéritos de satisfação às intervenções realizadas no âmbito dos pedidos do Departamento Municipal de Proteção Civil, os mesmos têm a opção de escolha entre 10 níveis de medição de satisfação, onde 1 representa o nível mais baixo e o 10 o mais elevado, sendo que uma resposta entre 1 e 5 é considerada negativa e entre 6 e 10 positiva. Por sua vez, estes níveis foram associados a uma escala de satisfação, nomeadamente Muito Insatisfeito (1 a 3), Insatisfeito (4 e 5), Satisfeito (6 e 7) e Muito Satisfeito (8 a 10). Os resultados dos inquéritos analisados, referentes ao semestre em análise, apresentam um índice de satisfação que se situa em 97,1% de respostas de “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”.

5. Portal das Ocorrências

No primeiro semestre de 2021, foram registadas no “Portal Gestão Ocorrências” 107 ocorrências. Distribuídas, de acordo com a sua origem, da seguinte forma:

- Provedor do Múncipe: 14 ocorrências registadas (13,08%)
- Reclamações Inquilinos via Centro Documental: 17 ocorrências registadas (15,89%)
- Auditorias Internas: 12 ocorrências registadas (11,21%)
- Livro de Reclamações: 18 ocorrências registadas (16,82%)
- Internas: 0 ocorrências registadas (0%)
- Auditorias Externas: 20 ocorrências registadas (18,69%)
- Vereação: 22 ocorrências registadas (20,56%)
- Atividade/Organização: 0 ocorrências registadas (0%)
- Fornecedor Externo: 0 ocorrências registadas (0%)

- Reclamações Inquilinos via GIM: 4 ocorrência registada (3,74%)

6. Gestão Documental e Arquivo

Com implantação de um arquivo digital pretende-se que este seja um projeto que posicione a Domus Social numa estratégia europeia de transição para uma transformação digital da empresa, acompanhando a rápida evolução tecnológica que se tem feito sentir nos serviços da administração central e local, implementando soluções de hardware e software que potenciem o acesso continuado à informação, que é cada vez mais nado digital/digitalizada, mas, garantindo, simultaneamente, a sua preservação no longo prazo.

Ao longo dos anos a empresa foi adotando diversas medidas, como a assinatura digital de alguns documentos estratégicos e a desmaterialização de alguns processos operativos, como as candidaturas ao Porto Solidário e os processos de atualização de dados dos arrendatários municipais, que revelam já um alinhamento operacional com a mudança para o digital. Continuando, e aprofundando esta política de digitalização de serviços municipais, foi lançado um concurso público para a desmaterialização dos processos operativos com mais densidade de uso na sua atividade de gestão do parque habitacional do município do Porto – os processos administrativos dos arrendatários. Após a escolha do prestador de serviços, está a ser preparada a entrega dos primeiros processos para digitalização.

Mas, o objetivo de alargar esta transição para o digital a toda a informação produzida e recebida pela empresa, torna indispensável definir, com clareza, as ferramentas necessárias à sua operacionalização, para que seja uma estratégia com capacidade de geração de valor na prestação dos serviços municipais que a empresa está incumbida. A transformação digital não é apenas a substituição dos anteriores canais de comunicação com as partes interessadas, mas a transformação dos processos internos, residindo aqui o maior desafio: deixar de pensar a informação em termos segmentados, própria de uma gestão baseada no papel, para começar a pensá-la de uma forma holística; o que implica visões transversais, horizontais e complementares sobre os processos informacionais. É neste contexto que se insere o projeto de criação de um arquivo digital, que permitirá o desenvolvimento e a implementação de uma infraestrutura tecnológica e informacional centrada na relação com o utilizador, seja ele, um trabalhador da empresa ou um cidadão/município; permitindo-lhes o acesso à informação em qualquer local onde se encontrem.

Neste período concluíram-se as obras de reabilitação de um dos arquivos, tendo sido transferida a documentação que se encontrava, temporariamente colocada num espaço provisório, para as novas

instalações, dotadas de todas as condições físicas e ambientais para o seu acondicionamento e qualidade do espaço de trabalho e bem-estar das trabalhadoras no desempenho das suas funções.

7. AIIA – Abordagem Integrada para a Inclusão Ativa

No quadro da candidatura do Portugal 2020 - Abordagem Integrada para a Inclusão Ativa (AIIA), a Domus Social foi incumbida pelo Município do Porto de desenvolver um conjunto de atividades de natureza sociocultural, que visam a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida das populações residentes nas Comunidades Desfavorecidas do Vale da Ribeira da Granja, do Vale de Campanhã/Norte e do Vale de Campanhã/Sul.

A aplicação de medidas restritivas impostas pela crise sanitária da pandemia da doença COVID-19, traduziram-se, quanto ao primeiro semestre, no adiamento ou cancelamento das diversas iniciativas previstas, pois, todas elas, são estruturadas e desenvolvidas através da participação de crianças e jovens e de momentos de apresentação pública. Deste modo, o projeto “Arte para Todos”, que envolveu cerca 50 jovens do bairro do Cerco, durante 10 meses, em sessões de capacitação das artes urbanas (dança, artes cénicas, entre outras), e concebeu o espetáculo TODOS, apresentado à cidade do Porto, na sala principal do Coliseu a 30 de abril de 2019, deveria ter iniciado a digressão do espetáculo por seis cidades do país em maio de 2020, teve que ser adiado, pela segunda vez, por causa do confinamento dos primeiros meses do ano. Em março tiveram uma participação especial na exibição online da 2ª Residência Artística “Vamos Imaginar Um Bairro de Luz”, onde apresentaram excertos do espetáculo TODOS. Este projeto está a ser reprogramado para o segundo semestre, assim as circunstâncias epidemiológicas o permitam e os produtores dos equipamentos culturais tenham agenda para a programação do evento.

Quanto à oferta regular de programação cultural e artística nestas comunidades, como os ateliers de férias de arte urbana, direcionados para jovens estudantes, em cada período de férias letivas (Natal/Páscoa/Verão), e que os capacita com conhecimentos técnicos e saberes básicos nas várias disciplinas de arte urbana, também teve que ser adiado pelo mesmo motivo, sendo a última edição reprogramado para o verão.

Foi realizada a segunda de três Residências artísticas, “Vamos Imaginar Um Bairro de Luz”, destinada a jovens entre os 12 e os 17 anos de comunidades desfavorecidas da zona oriental da cidade, com incidência no Bairro do Cerco do Porto. Este projeto de residências artísticas parte para o processo de criação a partir da cultura urbana e da dinâmica artística e cultural vivida na comunidade do bairro, e procura criar um projeto inovador e transformador, através do qual os jovens se revejam e possam encontrar novos sentidos para as suas vidas e quebrar amarras de exclusão.

O concerto de encerramento da 2ª Residência “Vamos Imaginar Um Bairro de Luz”, foi apresentado em formato digital, dadas as medidas restritivas sanitárias. Os jovens voltaram ao palco, no dia 27 de março, em que apresentaram o mais recente trabalho desenvolvido, com transmissão online, e que resultou em mais seis temas originais, compilados num segundo CD que vem juntar-se ao álbum composto em 2020 que foi apresentado ao vivo nos jardins do Palácio de Cristal num concerto que integrou a programação artística da Feira do Livro do Porto. Este concerto está disponível online juntamente com excertos do projeto Todos.

Outras atividades programadas, prendem-se com projetos de valorização histórica dos bairros municipais da cidade do Porto, centrada nas memórias, histórias, espaços e tempos dos seus habitantes, enquanto valores fundamentais de valorização e desenvolvimento da cidade e da sua projeção futura. O documentário “Toponímia – As memórias do Porto”, é um desses projetos, cruza as histórias das memórias de diversos intervenientes que nasceram ou viveram em bairros municipais e superaram a sua condição. As filmagens tiveram de ser interrompidas, com o decreto de estado de emergência, tendo o documentário sido concluído em setembro de 2020. O filme foi selecionado para concorrer à melhor longa-metragem na 41.ª edição do festival de cinema Fantasporto, com estreia pública a acontecer no dia 26 abril de 2021.

Outro projeto que integra as “Marcas do tempo e memórias dos bairros na cidade” relaciona-se com a história da habitação social e dos seus habitantes. Foram selecionados e digitalizados documentos associados a esta temática, que se encontram no arquivo da Domus Social, num total de 43 processos e 11679 folhas. Com base nesses registos documentais foi efetuada a escolha dos moradores para a realização de um conjunto de entrevistas que vão dar origem a uma série de pequenos filmes, que serão disponibilizados online no arquivo digital que a empresa está a implementar. A operacionalização das entrevistas, foi retomada no primeiro semestre, com o contacto direto com os moradores para a explicação do projeto e obtenção da sua concordância em participar, estando prevista a sua realização no decurso do segundo semestre.

3. Execução dos IGP, objetivos e indicadores de desempenho