

*Handwritten signature*

# Porto. Domus Social

## Relatório e Contas 2017



*Handwritten signature*

ÍNDICE

ABREVIATURAS/ACRÓNIMOS .....	3
<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ATIVIDADES MAIS RELEVANTES DESENVOLVIDAS PELA EMPRESA .....</b>	<b>17</b>
A – DIREÇÃO DE GESTÃO DO PARQUE HABITACIONAL .....	17
B – DIREÇÃO DE PRODUÇÃO .....	35
C – GABINETE DE ESTUDOS E PLANEAMENTO .....	55
D – GABINETE DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA E APROVISIONAMENTO .....	58
E – GABINETE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....	60
F – GABINETE DA QUALIDADE E GESTÃO DOCUMENTAL .....	62
<b>3. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL, OBJETIVOS E INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>	<b>67</b>
<b>1 – GESTÃO E MANUTENÇÃO DO PARQUE HABITACIONAL .....</b>	<b>67</b>
<b>2 – CONTRATOS CELEBRADOS COM A CÂMARA MUNICIPAL DO PORTO .....</b>	<b>68</b>
<b>3 – ORÇAMENTO DE FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>70</b>
<b>4 – INDICADORES DE DESEMPENHO DO CONTRATO PROGRAMA .....</b>	<b>72</b>
<b>4. PERSPETIVAS ECONÓMICO-FINANCEIRAS .....</b>	<b>75</b>
<b>5. O PLANO DE INVESTIMENTOS .....</b>	<b>82</b>
<b>6. O PLANO DE RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>85</b>
<b>7. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DO RESULTADO .....</b>	<b>92</b>
<b>8. PERSPETIVAS FUTURAS .....</b>	<b>94</b>
<b>9. RECONHECIMENTO PÚBLICO .....</b>	<b>97</b>
<b>10. SITUAÇÃO ECONÓMICO FINANCEIRA .....</b>	<b>99</b>
<b>1 – INDICADORES DE GESTÃO .....</b>	<b>99</b>
Quadro A – Principais números do período .....	99
<b>2 – DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS .....</b>	<b>100</b>
Quadro B – Balanço .....	100
Quadro C – Demonstração dos resultados por naturezas .....	101
Quadro D – Demonstração das alterações no capital próprio .....	102
Quadro E – Demonstração dos fluxos de caixa – método direto .....	103
Quadro F – Indicadores da estrutura de gastos e rendimentos .....	104
<b>3 – ANEXO .....</b>	<b>105</b>
1 – Identificação da entidade e período de relato .....	105
2 – Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras .....	106
4 – Principais políticas contabilísticas .....	107
5 – Fluxos de caixa .....	110
6 – Partes relacionadas .....	110
7 – Capital próprio .....	111
8 – Ativos intangíveis .....	111
9 – Ativos fixos tangíveis .....	112
10 – Locações .....	113
11 – Inventários .....	115
12 – Rédito .....	115
13 – Subsídios públicos .....	117
14 – Impostos sobre o rendimento .....	117
15 – Benefícios dos empregados .....	119
16 – Instrumentos financeiros .....	120
17 – Outros .....	123
18 – Acontecimentos após a data do balanço .....	127

*Handwritten signature*

## ABREVIATURAS/ACRÓNIMOS

- Domus Social, EM – CMPH - Domus Social - Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, EM
- CA – Conselho de Administração da CMPH - Domus Social - Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, EM
- DAF – Direção Administrativa e Financeira
- DGPH – Direção de Gestão do Parque Habitacional
- DP – Direção de Produção
- GAF – Gestão Administrativa e Fiscalização
- GCI – Gabinete de Comunicação e Imagem
- GC – Gestão de Condomínios
- GCPA – Gabinete de Contratação Pública e Aprovisionamento
- GEP – Gabinete de Estudos e Planeamento
- GF – Gestão da Fiscalização
- GIM – Gabinete do Inquilino Municipal
- GJ – Gabinete Jurídico
- GM – Gestão da Manutenção
- GO – Gestão das Ocupações
- GP – Gestão de Projeto
- GQGD -Gabinete da Qualidade e Gestão Documental
- GSI – Gabinete dos Sistemas de Informação
- 
- CMP – Câmara Municipal do Porto
- MP – Município do Porto
- DMCC – Direção Municipal da Cultura e Ciência
- DMFP – Direção Municipal de Finanças e Património
- DMPCASU – Direção Municipal de Proteção Civil, Ambiente e Serviços Urbanos
- DMU – Direção Municipal de Urbanismo
- DME – Departamento Municipal de Educação
- DMF – Departamento Municipal de Fiscalização
- DMPC – Departamento Municipal de Proteção Civil
- DMFOP – Divisão Municipal de Fiscalização de Obras Particulares
- DMFSSE – Divisão Municipal de Fiscalização, de Segurança e Salubridade de Edificações
- 
- AdP, EM – Águas do Porto, EM
- GoPorto, EM – Gestão de Obras Públicas da Câmara Municipal do Porto, EM
- 
- ODPS – Obra Diocesana de Promoção Social
- 
- CRUARB-CH – Comissariado para a Renovação da Área Ribeira-Barredo - Centro Histórico
- FDZHP – Fundação para o Desenvolvimento da Zona Histórica do Porto
- 
- CDSSP – Centro Distrital da Segurança Social do Porto
- DG – Departamento de Geografia

*Handwritten signature*

DEC – Departamento de Engenharia Civil  
FEUP – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto  
FLUP – Faculdade de Letras da Universidade do Porto  
IC – Instituto da Construção  
IHRU – Instituto da Habitação e Reabilitação Urbana  
IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social  
TC – Tribunal de Contas  
UA – Universidade de Aveiro

AVAC – Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado  
BI – *Business Intelligence*  
GISA – Gestão Integrada de Sistemas de Arquivo  
GE – Gestores de Entrada  
IGP – Instrumentos de Gestão Previsional  
LAT – Linha de Apoio Técnico  
LAF – Lista de Atribuição de Fogos  
LDFD – Lista Diária de Fogos Disponíveis  
PMP – Planos de Manutenção Preventiva  
RA – Reabilitar para Arrendar  
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

*Handwritten signature*

# 1. Introdução

## 1. INTRODUÇÃO

O Conselho de Administração (CA) da CMPH - Domus Social, EM - Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, EM, adiante designada por Domus Social, EM, no cumprimento das suas obrigações legais e estatutárias de informação, vem apresentar ao Município do Porto (MP) o seu relatório sobre as atividades e resultados da empresa, bem como as contas, acompanhadas do Parecer do Fiscal Único e respetiva Certificação Legal das Contas, relativamente ao ano de 2017.

Como ponto prévio comunicam-se, desde já, dois factos relevante de gestão. O primeiro, que ocorreu em maio de 2017, é relativo á alteração na presidência do Conselho de Administração (CA) com a substituição do então Vereador do Pelouro da Habitação e Ação Social Sr. Dr. Manuel Pizarro pelo Sr. Dr. Fernando Paulo Ribeiro de Sousa. O segundo, ocorreu, em dezembro de 2017 com a nomeação de um novo CA, para o mandato 2017/2021, que passou a ser constituído pelo Vereador do Pelouro da Habitação e Coesão Social Sr. Dr. Fernando Paulo Sousa como Presidente do Conselho de Administração, o Sr. Dr. Barbosa Pinto como Vice-Presidente e a Sr.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Filipa Melo como Vogal. Na sequência desta nomeação houve uma afetação funcional das diferentes áreas de intervenção da empresa aos novos Administradores-Executivos. Assim, sob a tutela do Sr. Vice-Presidente ficaram a Direção Administrativa e Financeira (DAF), a Direção de Produção (DP), o Gabinete de Estudos e Planeamento (GEP), o Gabinete de Contratação Pública e Aprovisionamento (GCPA) e o Gabinete dos Sistemas de Informação (GSI). Sob a tutela da Sr.<sup>a</sup> Vogal ficaram a Direção de Gestão do Parque Habitacional (DGPH), o Gabinete Jurídico (GJ), o Gabinete de Qualidade e Gestão Documental (GQGD), Gabinete de Recursos Humanos (GRH) e o Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI).

A Domus Social, EM viu revisto, em 2016, o seu posicionamento estratégico no que concerne às atribuições municipais que lhe estão incumbidas, evoluindo de uma empresa de habitação social e manutenção para uma empresa de promoção pública da habitação. Cabe a esta empresa municipal contribuir para o desenvolvimento do Porto na área de habitação, executando as políticas definidas pela Câmara Municipal do Porto (CMP), promovendo o desenvolvimento económico do concelho e reforçando a sua coesão social.

Assim, tal como se encontra concretizado nos seus estatutos:

1 – A Domus Social, EM, tem por objeto a promoção do desenvolvimento da cidade do Porto na área da habitação, a gestão do parque de habitação pública municipal, a manutenção e conservação de todo o património imobiliário, equipamentos e infraestruturas municipais, bem como a elaboração, desenvolvimento e implementação de projetos na área social.

2 – O desenvolvimento da cidade do Porto na área da habitação inclui, designadamente:

- a) A aquisição, promoção, gestão, construção, reabilitação e renovação do parque habitacional do Município;
- b) O fomento e a execução de programas de habitação a custos controlados;
- c) A implementação e concretização de programas de reabilitação, renovação ou reconstrução de habitações degradadas, designadamente no que diz respeito às ilhas do Porto;
- d) A intervenção para melhoria do espaço público envolvente e a modernização das infraestruturas urbanas que conheçam uma conexão material com a função habitacional;
- e) O desenvolvimento de novas soluções de acesso a uma habitação condigna, podendo assumir a condição de entidade gestora de operações de reabilitação urbana;
- f) A realização de estudos, planos e projetos na área das políticas de habitação e desenvolvimento socioeconómico com elas relacionado.

3 – A gestão do parque de habitação pública municipal 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 municipal;
- 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 social e de reabilitação urbana.

4 – A atividade de manutenção e conservação tem por objeto todos os edifícios, equipamentos, instalações e infraestruturas, integrados no domínio público e privado cuja gestão seja do Município do Porto.

5 – O desenvolvimento de projetos na área social engloba, entre outros:

- 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 Domus Social, EM tem, pois, por missão, entre outras, gerir a utilização, manutenção, conservação e reabilitação dos edifícios públicos (habitacionais e não habitacionais) do MP que lhe está atribuída contratualmente.

Esse património é essencialmente formado por imóveis que englobam:

1. Parque de Habitação Pública Municipal, constituído por 565 edifícios com 12.617 fogos, constituintes da clássica designação “bairros de habitação social”, acrescido de 260 edifícios dispersos pela cidade com 560 fogos relativos às denominadas Casas do Património, do ex - Comissariado para a Renovação da Área Ribeira-Barredo - Centro Histórico (ex - CRUARB-CH) e da ex - Fundação para o Desenvolvimento da Zona Histórica do Porto (ex - FDZHP);
2. Parque de Equipamentos Públicos Municipais, constituído por 111 edifícios repartidos da seguinte forma:
  - a) Parque Escolar Público Municipal (Creches, Jardins de Infância e Escolas do Ensino Básico) constituído por 49 edifícios;
  - b) Outros Edifícios Públicos Municipais constituído por 62 edifícios, essencialmente, representados por equipamentos de índole cultural e administrativa / institucional.

A Domus Social, EM assegura assim a gestão e manutenção do Parque de Habitação Pública Municipal constituído, como vimos, por cerca de 13.000 fogos e onde residem aproximadamente cerca de 30.000 pessoas, procurando assegurar a sua ocupação e correta utilização, a par de todas as ações de manutenção preventiva e reativa. Esta atividade é integralmente financiada por receitas próprias, provenientes da ocupação das habitações. É ainda subscrito com o MP, detentor da totalidade do capital social da empresa, um Contrato de Manutenção de Equipamentos, Edifícios e Infraestruturas (Contrato de Mandato) que enquadra toda a atividade de manutenção corrente e reativa no conjunto dos restantes edifícios municipais, nomeadamente no Parque Escolar Público Municipal e nos designados Outros Edifícios Públicos Municipais. Ainda no âmbito deste contrato são asseguradas todas as ações de grande reabilitação dos bairros de habitação social municipal. O financiamento das ações enquadradas neste contrato é suportado pelo MP.





Nos Instrumentos de Gestão Previsional para 2017-2019 (IGP/2017-2019) previam-se os seguintes objetivos gerais:

- i. Orientação da atividade para a otimização dos recursos de modo a alcançar uma elevada taxa de execução;
- ii. Melhoria contínua da produtividade através de um esforço de racionalização e melhor aproveitamento dos recursos disponíveis bem como do controlo de gastos;
- iii. Contínua aposta na formação profissional e comportamental;
- iv. Avaliação de desempenho profissional, com fixação de objetivos;
- v. Melhoria contínua da organização e controlo interno através de um Sistema de Gestão da Qualidade orientado para o interesse público, mantendo a transparência e auditabilidade nas relações com clientes internos e externos;
- vi. Melhoria do desempenho dos sistemas de informação;
- vii. Aperfeiçoamento da gestão da informação, implementado o Arquivo Geral/Centro Documental da empresa, com integração do arquivo digital e físico;
- viii. Gestão integrada do património habitacional do Município, garantindo a sua correta ocupação, em obediência a critérios de legalidade, justiça e equidade social;
- ix. Cumprimento do Programa “Reabilitar para Arrendar”;
- x. Reforço e implementação gradual de medidas de Manutenção Preventiva;
- xi. Implementação do Programa Estratégico para as “Ilhas” do Porto.

No âmbito do contrato de mandato, o nível de execução orçamental relativo à rubrica Coesão Social - Habitação Social fixou-se em 82,6%.

O programa Reabilitar para Arrendar (contrato de financiamento celebrado entre o MP e o Instituto da Habitação e Reabilitação Urbana (IHRU) em 25 de agosto de 2014 no valor de 17.902.750€) entrou durante o ano em análise no seu quarto ano de execução. O programa financiou as intervenções em Aldoar (edifícios 12 e 14), “ilha” da Bela Vista, Contumil (edifício 4), Eng.º Machado Vaz, Lagarteiro (edifícios 10 a 13), Ramalde, São Roque da Lameira (edifícios 21 a 23) e São Vicente de Paulo e financia a intervenção em São João de Deus (construção e reabilitação).

Refira-se que foi aprovada a prorrogação do prazo de utilização do empréstimo de 15 de dezembro de 2016 para 15 de setembro de 2017 e a conclusão das intervenções poderá ser efetuada até 15 de setembro de 2018.

Neste campo, importa realçar que a procura ativa de fontes de financiamento comunitário foi e continuará a ser uma das estratégias que a empresa municipal dedica especial atenção. Particular relevo merece o financiamento assegurado através do exigente Programa H2020 pela operação URBINAT: Regeneration and Integration of Deprived Districts through Healthy Corridors as Drivers for the Co-creation of Social and Environmental Nature Based Solutions in Cities, liderada pelo Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra e que envolve, como protagonistas, as cidades do Porto, Nantes e Sófia.

No âmbito das candidaturas ao programa NORTE 2020 efetuadas pelo MP merece destaque a aprovação da candidatura ao Aviso n.º NORTE-04-2017-04 Reabilitação nos Bairros Sociais (Eficiência Energética) com um investimento elegível que ascende a 6.823.436,71 € e da candidatura ao Aviso n.º NORTE-34-2016-25 Abordagens Integradas para a Inclusão Ativa que obteve financiamento para uma série de atividades na área do desenvolvimento social, cultural e económico que ascende a 4.173.049,05 € (investimento elegível).

Nas rubricas orçamentais relativas a Educação – Promover e fomentar a educação e Governância da Câmara – Funcionamento dos serviços, as taxas de execução fixaram-se, respetivamente, em 82,7% e 89,0%.

Toda a restante atividade, suportada financeiramente por receitas próprias, garantiu níveis de produção adequados, tendo a estrutura produtiva interna respondido em tempo útil às diversas e inúmeras solicitações de manutenção corrente e reativa e, ainda, de reabilitação das centenas de fogos que ao longo do ano foram ficando devolutos, tendo esta ação sido compatível com a obtenção de um resultado do exercício positivo, com o conseqüente reforço da estrutura dos capitais próprios e solidez financeira da empresa.

No período em análise o CA decidiu afetar a gastos não refaturáveis custos com certificação energética, serviços de preparação de candidaturas, projeto das Condominhas, entre outros, em razão da conjugação de vários fatores como seja a novidade do gasto, expressão e obrigatoriedade e do enquadramento que o CA faz destes gastos nos contratos assinados com o MP para o período em análise, principalmente no que respeita ao Contrato de Mandato.

jud

Em 2017, os custos de funcionamento, líquidos de outros rendimentos e ganhos, foram inferiores em 12,2% se comparados com o que estava previsto nos IGP. Comparativamente com o período anterior, os custos de funcionamento foram superiores em 4,8%.

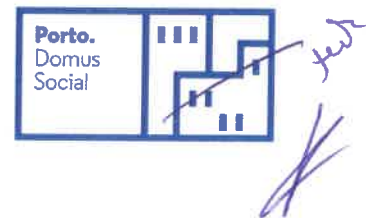
O resultado líquido do período foi de 43.767,56€. A empresa apresenta uma autonomia financeira de 15,4%, e o prazo médio de pagamento a fornecedores a 31 de dezembro é de 6 dias.

Os níveis de incumprimento no pagamento de rendas continuaram a manter-se a níveis reduzidos. A taxa média mensal relativa ao número de incumpridores no início do ano era 4,78% e fixou-se no final do ano em 5,12%. Em termos de valor, a taxa média mensal de incumprimento era, também no início do ano, de 3,99% e fixou-se, no final do ano, em 4,04%.

Parece-nos ainda relevante destacar também os importantes trabalhos que fundamentam muito as atuais e futuras políticas públicas de habitação e moldam/moldarão os contornos da intervenção desta empresa municipal.

Tem merecido particular atenção da empresa a iniciativa do governo com a chamada “Nova Geração de Políticas de Habitação” nomeadamente com aquelas que preveem o alargamento do espetro da cobertura da habitação pública a populações que atualmente não se encontram contempladas por uma resposta adequada por parte do mercado público e privado de habitação, realidade que tem constituído uma preocupação que urge resolver.

O MP tem vindo a abrir o leque de intervenções do clássico mercado de arrendamento público em bairros de habitação social municipal para outros modelos de provisão de habitação, com a utilização do stock (devoluto e ocupado) de imóveis designados por casas do Património, do ex - CRUARB-CH e da ex - FDZHP. Será fulcral realçar que nesse alargamento do leque de intervenções inclui-se o que se programa para as “ilhas” municipais existentes. Aqui, a “Ilha” da Bela Vista corporiza, desde já, uma das variadas formas e modelos de intervenção que se preveem implementar na cidade do Porto. Acresce a esta intervenção as intervenções programadas para as “ilhas” municipais de Bonjardim, 655 (em curso) e Cortes (em projeto). Após esta etapa original, prevê-se que a partir de 2018 se promovam as condições para a intervenção neste



tipo de habitação implementando o definido no documento «“Ilhas” do Porto - Programa Estratégico» antevendo-se que a intervenção se estenda ao hegemónico setor privado (representam 99,9% do universo estatístico das “Ilhas” existentes do Porto) nos próximos anos.

Constitui projeto estruturante da atividade da empresa a implementação dos Planos de Manutenção Preventiva (PMP) elaborados para a denominada habitação social, parte importante do Parque de Habitação Pública Municipal. Em 2017, neste âmbito, a empresa teve já atividade muito significativa, como veremos, mais á frente, neste relatório. Refira-se, ainda, que os processos de manutenção preventiva encontram-se implementados, de uma forma quase generalizada, no Parque Escolar Público Municipal e nos Outros Edifícios Públicos Municipais.

Por fim, a intervenção no espaço público dos bairros do Parque de Habitação Pública Municipal, tal como consagrado na última revisão estatutária, ganhou um novo impulso e relevo (Cerco do Porto, Falcão e São João de Deus) prevendo-se que constitua nos próximos anos uma das áreas que merecerá uma particular atenção pela manifesta obsolescência que o atual espaço público destes bairros apresenta.

A dimensão dos ativos e a diversidade das questões relacionadas com a gestão da habitação social municipal exige uma particular atenção aos sistemas de informação que governam o funcionamento quotidiano da empresa. Sendo transversais à organização, recolhem e tratam dados nas diferentes áreas da empresa, que vão desde o relacionamento com a população residente, até à informação associada aos processos logísticos de aquisição e gestão de bens e serviços, passando pela informação associada à manutenção e conservação dos imóveis habitacionais e não habitacionais sob sua responsabilidade. A informação, permanentemente atualizada, é condição indispensável para assegurar a qualidade do processo de tomada de decisões.

Acrescente-se, ainda, um conjunto de projetos na área dos sistemas de informação, que poderão constituir uma mudança importante na forma como a empresa “lê” a informação que possui, e que se encontram já em pleno desenvolvimento.

De facto, a implementação do BI, a funcionar na Direção de Gestão do Parque Habitacional (DGPH), na Direção de Produção (DP) e na Direção Administrativa e Financeira (DAF), e a implementação de um

Sistema de Informação Geográfica (SIG) constitui uma mudança radical nos planos da gestão da informação e, conseqüentemente, dos termos da produtividade da empresa ao tornar “editáveis” e “tratáveis” os dados que possuímos. Verifica-se hoje que, na maioria das organizações, públicas e privadas, o crescimento incremental das suas aplicações informáticas leva à criação de “ilhas de informação”, escondidas no interior das aplicações que acabam por se constituir não em repositórios de informação mas em depósitos fechados, dos quais é difícil extrair informação de qualidade, agregada e suscetível de relacionamento, que possa ser aproveitada de forma eficaz na criação de indicadores e no suporte a diferentes atividades que uma gestão moderna pressupõe.

Está em desenvolvimento um novo software de gestão integrada da manutenção (e-sigma) que se prevê concluir e implementar até ao final do primeiro semestre de 2018, que se prevê constitua uma ferramenta relevante para melhoria da produtividade e qualidade dos serviços prestados aos nossos inquilinos e serviços municipais.

Com o mesmo objetivo e limite temporal para desenvolvimento e implementação está em curso o novo software para a gestão da habitação na perspetiva da sua atribuição, ocupação e utilização.

A empresa tem vindo a apostar na melhoria contínua, desde 2017, com o apoio do Instituto Kaizen, através da crescente eficiência nos seus processos, na redução de custos operacionais e de melhorias dos níveis de serviço e no atendimento ao cliente. Estas medidas abrangeram, numa primeira fase, o processo de Gestão Processual e o processo de Fiscalização do Parque Habitacional. As novas práticas de melhoria permitiram um aumento de processos resolvidos com os mesmos recursos e uma redução dos tempos de resposta, com ganhos significativos na eficácia e disponibilidade para novas tarefas e funções. Possibilitou aumentar a satisfação do cliente e a motivação dos colaboradores. O processo permitiu reduzir em 50 dias a capacidade de resposta da fiscalização.

Na continuidade de princípio seguido em Exercícios anteriores, também em 2017 investiu-se no desenvolvimento das capacidades dos meios humanos, concretizando diversas ações de formação profissional que abrangeram a generalidade dos colaboradores e foram executadas em função das necessidades identificadas pelas diferentes direções. Procurou-se o envolvimento na gestão potenciando a

comunicação interna, a fixação de objetivos, o seu regular acompanhamento, a análise periódica e a avaliação de desempenho.

Continuou a merecer permanente atenção o Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) com o acompanhamento e procedimentalização de todos os circuitos administrativos e de controlo interno, procurando-se que esteja sempre presente na organização o princípio de melhoria contínua. Para este objetivo relevam, particularmente, as ações sistemáticas e planeadas de auditoria interna de procedimentos. Estas ações são ainda indispensáveis para garantia dos adequados níveis de transparência e auditabilidade nas relações com clientes internos e externos, nomeadamente com o Tribunal de Contas (TC).

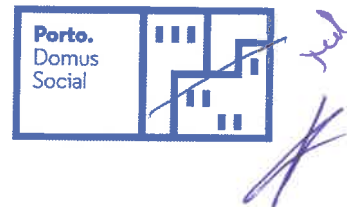
Na gestão do Parque de Habitação Pública Municipal, a empresa garantiu a correta ocupação dos fogos, em obediência a critérios de legalidade, justiça e equidade social, aplicando princípios de gestão de forma uniforme e generalizada, e sempre enquadrando as suas decisões nas regras estabelecidas pelo Regulamento de Gestão do Parque Habitacional.

Ao longo de 2017 continuou a impor-se a necessidade de adequação da gestão às exigências de uma nova política de habitação, que deve atender às dimensões da economia urbana, da coesão social e da sustentabilidade económica e social. Deu-se assim continuidade às políticas ativas no sentido de melhorar a qualidade de vida das pessoas e implementaram-se outras ações que visam promover uma verdadeira inclusão social dos munícipes.

É o caso do 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 em habitação social do município, os efeitos negativos de uma vida isolada.

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

A situação de debilidade social e económica que vai atingindo algumas famílias marcada pela existência de algumas bolsas de pobreza e de situações de desigualdade, impele a empresa à ação e ao reforço da sua



responsabilidade social, como revela o apoio logístico 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.

## 2. Atividades mais relevantes desenvolvidas pela empresa



## 2. ATIVIDADES MAIS RELEVANTES DESENVOLVIDAS PELA EMPRESA

### A – DIREÇÃO DE GESTÃO DO PARQUE HABITACIONAL

No decurso do ano de 2017, e por força da reorganização interna da DGPH, designadamente com o desenvolvimento de ferramentas informáticas que garantem a monitorização e auditabilidade dos processos, consolidaram-se procedimentos e atingiu-se um nível adequado de respostas às diferentes solicitações dos munícipes.

Deu-se continuidade ao modelo de gestão definido pelo Município do Porto, adequando-nos às exigências de uma nova política de habitação, que deve atender às dimensões da economia urbana, da coesão social e da sustentabilidade económica e social.

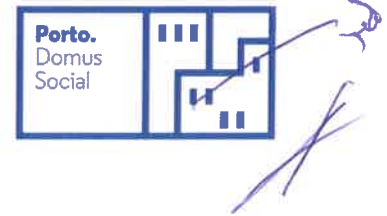
Em 2017 deu-se continuidade às políticas ativas no sentido de melhorar a qualidade de vida das pessoas e implementaram-se outras ações tendentes a promover uma verdadeira inclusão social dos munícipes.

Com propósito de alterar a representação que os inquilinos fazem do seu habitat, e potenciar uma efetiva alteração de comportamentos, está em curso desde 2008, o projeto ConDomus, Gestão e Organização de Entradas em edifícios municipais, através do qual se pretende que os inquilinos adquiram novas competências de gestão e administração do espaço residencial.

O projeto ConDomus encontra-se implementado em 38 bairros municipais da cidade do Porto, sendo que, atualmente, temos cerca de 850 entradas organizadas, e 875 Gestores de Entrada eleitos.

Ao nível do acompanhamento a famílias que revelam particular vulnerabilidade social, designadamente ao nível da deficiência, e acompanhamento de crianças e jovens em situação de doença prolongada, foram já celebrados com diferentes instituições ao nível do Projeto Incentivo, 10 acordos de cedência com fim habitacional.

No decurso deste ano foi implementado um projeto solidário de intervenção técnica e social direta junto dos inquilinos municipais 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. A intenção é procurar dar aos inquilinos seniores do Município maior qualidade de vida.

Os principais objetivos orientadores passam pelo levantamento dos problemas dos idosos e pela promoção e articulação entre a população idosa e as diferentes respostas sociais. Pretende-se ainda complementar as respostas formais com um serviço de voluntariado alargado.

O “Porto.Importa-se” afirma-se como uma resposta aos problemas dos moradores idosos, fomentando as potencialidades locais e as redes solidárias locais, aproveitando eficazmente os recursos da empresa municipal, sem deixar de fora os afetos.

O Porto Solidário, Fundo de Emergência Social do Porto, 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, fruto dos novos fenómenos de pobreza e crise prolongada que se vive no país, acentuada por problemas como o desemprego e perda de prestações sociais. O eixo de Apoio à Habitação é um apoio financeiro temporário a agregados familiares carenciados em situação de emergência habitacional grave, designadamente as que se encontrem em lista de atribuição de fogos sociais ou que, em função da aplicação das regras da matriz de avaliação em vigor, não foram consideradas como prioritárias para atribuição de uma habitação social.

Através das quatro edições já promovidas, foram beneficiadas 1.446 famílias, com um apoio mensal concedido por 12 meses, cujo valor do apoio depende do montante da renda e do rendimento mensal bruto do agregado familiar. Até finais de 2017, o montante apoiado traduziu-se num benefício de 3 044 437, 41€.

No decurso do ano de 2017, foram implementadas 3 Residências Partilhadas no município, nas freguesias de Campanhã, Bonfim e Ramalde.

Neste projeto-piloto procura-se responder à necessidade de encontrar novas respostas para algumas carências identificadas na população mais idosa. O que se pretende com a implementação desta iniciativa é disponibilizar uma alternativa viável, à precoce institucionalização em lares de idosos e, simultaneamente, combater a solidão através dos afetos.

No ano de 2017, a Domus Social implementou o modelo Kaizen em algumas áreas específicas da empresa. O Projeto de Melhoria dos Processos da Gestão Processual e Fiscalização do Parque Habitacional compreendeu a fase de planeamento estratégico e de implementação.

Após a implementação do modelo Kaizen, efetuou-se uma avaliação dos níveis de cumprimento, sendo visível o aumento da produtividade atingida, refletida na melhoria do nível de serviço e na otimização dos custos.

### Gabinete do Inquilino Municipal

Continuou a verificar-se um nível muito elevado de afluência ao GIM. Foram efetuados 43.045 atendimentos, isto é, 172 em média diária. A procura de habitação social, os pedidos de reinscrição de elementos nos agregados familiares já residentes, a receção e controlo de documentos relacionados com a gestão do programa Porto Solidário e o pagamento de rendas, justificam o elevado número de acessos a este gabinete.

Esta área de front-office exige e justifica particular atenção da gestão à capacidade técnica e comportamental dos seus colaboradores, garantindo frequentes ações de formação direcionadas para a qualidade do atendimento, a par da salvaguarda da qualidade e conforto do espaço físico.

Para além da receção das solicitações presenciais e telefónicas, o back-office do GIM tratou as solicitações remetidas por outras vias, nomeadamente carta e e-mail, garantindo a resposta a quem utiliza meios alternativos de contacto com a empresa.

Dada a significativa afluência ao GIM em determinados períodos do mês, com o objetivo de diminuir os tempos de permanência, é utilizado um software de gestão de espera, que permite a todo o momento ajustar os postos de atendimento à afluência para cada um dos serviços, organizar e controlar o funcionamento do Gabinete.

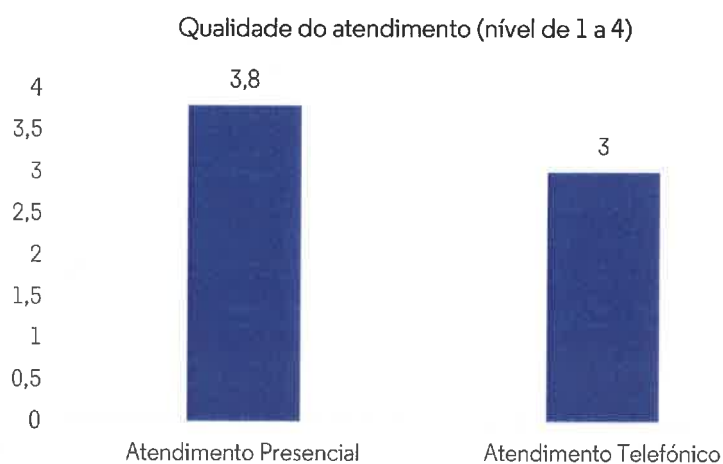
Ainda, no âmbito deste gabinete, é disponibilizada uma linha de atendimento telefónico para pedidos relacionados com a ocupação de habitações, nomeadamente pedidos de habitação, transferências, alterações de titularidade e outros.

33

No quadro seguinte analisa-se o desempenho do serviço de atendimento telefónico dedicado aos inquilinos municipais, em função do número de chamadas recebidas durante o ano de 2017, onde se constata que a média diária de chamadas recebidas é de 66.

Análise atendimento telefónico – inquilinos – 2017	Quantidade		
	Média Mês	%	Média Dia
Chamadas Recebidas	1451.25	100,00	65.97
Chamadas Atendidas	1236.50	85.20	56.20
Chamadas Dissuadidas (9h00-18h00)	0	0	0
Chamadas Dissuadidas (18h00-9h00)	0	0	0
Chamadas Abandonadas - 5s	74.92	5.16	3.41
Chamadas Abandonadas - 15s	40.92	2.82	1.86
Chamadas Abandonadas - 30s	115.17	7.94	5.23
Chamadas Abandonadas - 60s	19.67	1.36	0.89
Chamadas Abandonadas - +60s	108.33	7.46	4.92
Tempo médio de espera das chamadas atendidas	0:00:35	-	-
Tempo médio de conversação	0:03:05	-	-
N.º máximo de chamadas em simultâneo	6	-	-

Pela importância de que se reveste a monitorização da qualidade do atendimento, manteve-se em 2017 a recolha, por amostragem aleatória, de opinião dos utilizadores do serviço. Durante este ano foram respondidos 4.916 inquéritos de satisfação. Estes inquéritos têm uma classificação de 1 a 4, sendo 1 insatisfeito e 4 muito satisfeito. O gráfico seguinte apresenta os resultados verificados.




meb

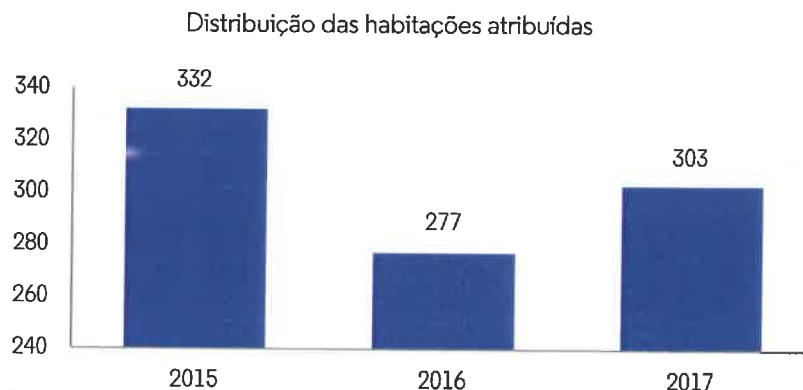
## Concessão de Habitações

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

Com efeito, reflete-se na situação de muitas famílias a conjuntura social e económica que compromete a manutenção dos agregados familiares no mercado privado de arrendamento.

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.

Conforme se pode verificar pela análise do gráfico seguinte, no decurso do ano de 2017 foram atribuídas 303 habitações a famílias carenciadas, que formalizaram candidatura a habitação pública municipal.



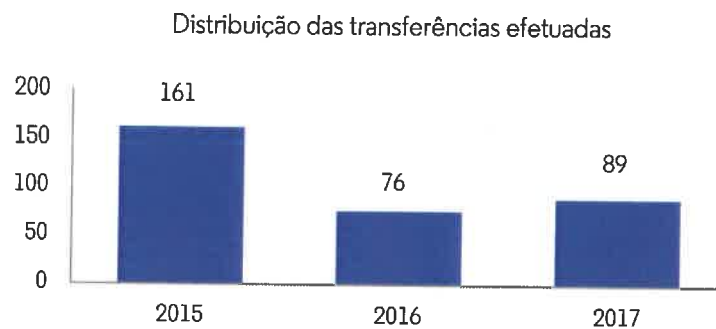
Da análise do gráfico verifica-se que, comparando com o ano de 2016, no ano de 2017 ocorreram mais atribuições, justificada essencialmente com o maior número de habitações requalificadas no período.

## Transferência de Agregados Familiares

Durante o ano de 2017, instruíram pedido de transferência de habitação municipal 320 famílias. De acordo com a disponibilidade do parque habitacional, e considerando as necessidades e particularidades dos agregados, foi possível transferir 89 famílias, sendo que: 47,19% das transferências efetuadas incidiram sobre situações de comprovada necessidade de localização diferente para a habitação por questões de doença e



10,11% reportam-se agregados que se encontravam em tipologia desadequada. As restantes situações repartem-se entre transferências por obras ou para grupo inferior da tabela de rendas.



Conforme se verifica pela análise do gráfico supra, e em relação ao ano de 2015, decresceu o número de fogos disponibilizados para transferência de agregados. O motivo subjacente a este decréscimo prende-se, essencialmente com a decisão de priorizar a atribuição de habitações a agregados candidatos a fogo em regime de arrendamento apoiado em função do número elevado de procura de habitações. Nesse sentido, restringiram-se as transferências às situações mais graves, designadamente por motivo de doença e necessidade de ocupação de habitação em grupo inferior da tabela de rendas.

## Habitações do Património

Na presente data, o estado de ocupação das habitações designadas por Património, localizadas no Centro Histórico, sob gestão da Domus Social, é o infra apresentado.

	Ocupadas	Em requalificação	Requalificadas (disponíveis)
Habitações localizadas no Centro Histórico (EX-CRUARB)	278	18	1
Habitações provenientes da EX-FDZHP (contrato arrendamento)	29	1	3
Habitações provenientes da EX-FDZHP (contrato promessa compra e venda)	66	0	0
subtotal	373	19	4
Património disperso pela cidade	104	0	0
total	477	19	4

## Habitacões requalificadas no Centro Histórico

No decurso de 2017 foram ocupadas 38 habitacões no Centro Histórico.

## Empreendimento Musas

Em meados de maio de 2017, o Município do Porto transferiu para a Domus Social a gestão das habitacões construídas no Empreendimento das Musas, num total de 15 fogos (Fundo Especial de Investimento Imobiliário – Aleixo).

Entre os meses de julho e novembro, os 15 fogos inseridos no Empreendimento das Musas foram ocupados, distribuídos pelas seguintes tipologias 7 T1; 2 T2 e 6 T3.

## S. João de Deus

No âmbito do Plano de Requalificação Urbanística de S. João de Deus, o Conselho de Administração da Domus Social aprovou um conjunto de critérios para assegurar com equidade e justiça social, a ocupação dos fogos daquele aglomerado habitacional.

Definiram-se como preferenciais os critérios da antiguidade e mobilidade, determinando que os agregados seriam alojados a título provisório ou definitivo, de acordo com as tipologias e características dos fogos e antiguidade de residência, com as devidas reservas nas situações de comprovada mobilidade condicionada.

O aglomerado habitacional de S. João de Deus era composto por 144 moradias unifamiliares, sendo que 78 encontravam-se ocupadas e 66 devolutas, estimando-se residirem naquele local cerca de 179 pessoas.

O Plano de requalificação urbanística em apreço divide-se em 2 fases de atuação, sendo que, no decurso ano de 2017 foi concluída a 1ª fase de realojamentos, prevendo-se que no final aquele aglomerado fique constituído por 97 fogos municipais.

Nesse sentido, no ano de 2017, foram concluídos os realojamentos referentes à 1ª fase, num total de 45 movimentos habitacionais, que se dividem em 33 realojamentos provisórios em contentor habitacional e 12 em novas construções.

### Rainha Dona Leonor

O Bairro Rainha D. Leonor era, originalmente, constituído por 5 Blocos, e integrava um total de 100 habitações, todas de tipologia 3.

No âmbito do Plano de Reconversão em curso, foram concretizados realojamentos provisórios dos agregados residentes nos blocos A e B, libertando-os, e permitindo assim a demolição e posterior construção do Novo Bairro, sendo estas famílias realojadas em habitações devolutas, requalificadas, nos restantes Blocos C, D e E.

Das 23 habitações requalificadas naquele aglomerado, a DGPH concretizou 20 realojamentos provisórios no ano de 2017 e 3 foram realizados no decurso do ano de 2016.

### Ilha da Bela Vista

O aglomerado habitacional designado por Ilha da Bela Vista era originalmente composto por 35 habitações, das quais, 13 encontravam-se ocupadas por agregados originários da Ilha.

No âmbito do plano de requalificação daquele conjunto habitacional, que decorreu entre 2015 e 2017, foi concluída a reabilitação de 33 habitações, 15 de tipologia 1 e 18 de tipologia 2.

A ocupação das habitações requalificadas da Ilha da Bela Vista decorreu em 2 fases de atuação:

- Em 2016, foram efetuados 13 realojamentos dos agregados já ali residentes:

- 9 agregados que dispensaram o realojamento nas casas de origem;
- 4 agregados que, pretendendo regressar às suas habitações de proveniência, foram realojados provisoriamente noutras habitações.

- Em 2017, foram efetuados 20 realojamentos

- 16 novos agregados, respeitando os critérios e metodologia aprovados;
- 4 agregados que se encontravam provisoriamente noutras habitações requalificadas.



## Habitações Devolutas e Reabilitadas

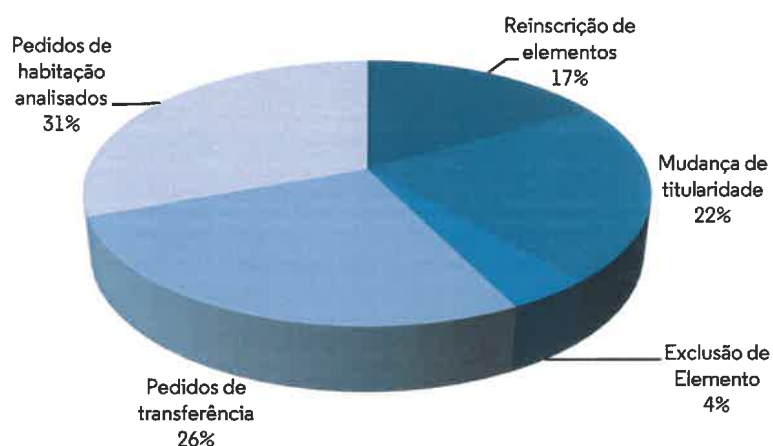
No decurso do ano de 2017 a DGPH remeteu à DP 330 habitações devolutas para reabilitação.

Em igual período, foram rececionadas 339 habitações reabilitadas que integraram a Lista Diária de Fogos Disponíveis (LDFD). Essas habitações são maioritariamente provenientes dos bairros: Campinas, Cerco do Porto e Regado.

No quadro seguinte, apresentamos a súmula dos movimentos habitacionais efetuados no decurso do ano de 2017, sendo possível comparar ainda com os anos de 2015 e 2016.

Movimento Habitacional	2015	2016	2017
Atribuição Habitação	332	277	303
Transferências	161	76	89
Total	493	353	392

Finalmente refira-se que, ao longo do ano de 2017, foram analisados cerca de 1.200 pedidos instruídos no GIM, que se repartem entre candidaturas a habitação pública municipal, pedidos de alteração de titularidade, de integração ou exclusão de elemento do agregado e de transferência, conforme gráfico infra.



## Projeto ConDomus

O Projeto ConDomus pretende aumentar a participação dos moradores na gestão dos espaços comuns e dessa forma melhorar a sua qualidade de vida e potenciar a conservação e manutenção do parque habitacional. Este modelo de gestão pressupõe a nomeação de gestores de entrada em mandatos anuais ou bianuais, sendo por isso imperativo que se dê continuidade ao serviço nos bairros cujos mandatos se tenham iniciado em 2015/2016 e terminem no presente ano.

Inscrevem-se naquela condição 12 bairros, que se distribuem por 190 entradas.

Paralelamente, e porque existem empreendimentos municipais cujas obras de reabilitação já terminaram, como é o caso de Ramalde, Santa Luzia (blocos 32 a 36, e 41 a 75) e Machado Vaz, num total de 101 entradas, as mesmas foram igualmente consideradas para efeitos de implementação deste modelo de gestão.

Assim, e para o ano de 2017, foi delineado como objetivo, a (re) organização de 301, tendo-se intervindo durante o ano, nos bairros que a seguir se identificam:

Distribuição das Entradas Organizadas ao abrigo do Projeto *ConDomus*, durante o ano de 2017

Desenvolvimento/Implementação Projeto	Total Entradas	Entradas Organizadas	Gestores Eleitos
Fontinha	2	1	1
Contumil (Blocos 1, 2 e 3)	8	8	9
Travessa das Cruzes	8	8	10
Antas	18	15	15
Santa Luzia (Blocos 1 a 9, e 37 a 40)	13	13	14
Pio XII	8	7	9
Regado	64	49	49
Agrup. Hab. da Pasteleira	30	26	27

Viso (Ruas)	8	7	7
Viso (Torres)	4	4	5
Condominhas	6	6	10
Monte S. João	3	3	3
Carrical	18	13	15
S. Roque da Lameira (Blocos 21 a 23)	8	7	7
Machado Vaz	28	25	26
Ramalde	35	32	32
Santa Luzia (Blocos 32 a 36, e 41 a 75)	40	35	37
Total		259	276

Fazendo uma leitura aos dados apresentados, verifica-se que do total de entradas que foram alvo de intervenção (301), 259 ficaram organizadas, tendo sido eleitos 276 gestores (valor explicado pela nomeação de mais de um gestor em algumas entradas).

Naquelas, incluem-se as 101 novas entradas onde foi prevista a implementação do projeto.

Registe-se, entretanto, que a (re)organização do número de entrada nomeadas, pressupôs a realização de 319 reuniões, no ano de 2017.

### Acompanhamento do Trabalho dos Gestores de Entrada

Com a eleição dos gestores, dá-se início a uma outra fase do trabalho neste domínio, que visa acompanhar aqueles no exercício das funções para as quais foram eleitos.

O trabalho em apreço, materializa-se através das respostas às solicitações que os gestores vão apresentando nos serviços, relacionadas não só com a gestão propriamente dita, como também da manutenção e conservação do edificado, no que às áreas comuns diz respeito.

Corporiza-se ainda através de reuniões extraordinárias, nas situações em que os gestores solicitam o apoio para discussão do modelo de limpeza implementado, ou quando por razões várias se demitem das suas funções, e é necessário eleger um novo representante.

Distribuição dos pedidos apresentados “Gestor de Entrada - Gestão de Condomínios e Fiscalização”, durante o ano de 2017

Ano de 2016	Processos em Curso	Processos Terminados	Total
Pedidos Gestores Entrada	2	362	364

A substituição das lâmpadas das zonas comuns é uma das tarefas que se encontram entregues aos gestores de entrada, sendo o material fornecido pela empresa e obtendo-se maior rapidez na solução do problema e otimização de recursos por eliminação do que seria um elevadíssimo número de deslocações.

Distribuição pedidos apresentados “Gestor de Entrada - Lâmpadas”, durante o ano de 2017

Ano de 2017	Processos em Curso	Processos Terminados	Total
Pedidos Gestores Entrada	1	472	473

### Averiguação e tratamento de denúncias – Zonas Comuns

A área da Gestão de Condomínios trata todas as denúncias relacionadas com o uso e fruição das áreas comuns de todos os bairros municipais e prédios dispersos designados do Património, que se encontram sob a atual gestão da Domus Social, que são registadas através do Portal de Habitação, cuja nomenclatura do procedimento é *G. Condomínios – Denúncias Zonas Comuns*.

Distribuição pedidos criados para “Gestão de Condomínios– Denúncias Zonas Comuns”, durante o ano de 2017

Ano de 2017	Processos em Curso	Processos Terminados	Total
Pedidos Denúncias Zonas Comuns	1	746	747

### 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 MP, mas onde ainda existem frações municipais (habitacionais e/ou não habitacionais), designadamente em Bessa Leite, Central de Francos e Santa Luzia.

## GESTÃO E ATRIBUIÇÃO DE ESPAÇOS MUNICIPAIS COM FIM NÃO HABITACIONAL

### Cedência de espaços a instituições privadas sem fins lucrativos

Regista-se ainda no domínio em apreço, 17 pedidos de cedência, por parte de entidades privadas sem fins lucrativos.

Todos os processos foram objeto de análise e tratamento, tendo-se concretizado a formalização de 8 cedências para os espaços e instituições que infra se identificam:

Identificação Entidades	Identificação espaços cedidos
DMPC - Departamento Municipal de Proteção Civil	Agrupamento Habitacional do Falcão, Bloco B7 - Cave
Partilha Coragem - Já T'Explico	Fontainhas, Bloco M, Entrada 17
DMPC - Departamento Municipal de Proteção Civil	Agrupamento Habitacional do Falcão, Bloco B7 - Cave B
Associação de Moradores de Agra do Amial	Bairro Agra do Amial, R do Agra do Amial, Bloco F, Entrada 63, Cave
Associação Todos	Bairro Cerco do Porto, Bloco 34, entrada 52 A
Associação MOVIMENTOS E OLHARES – NUNCA TE PERCAS DE TI”	Viso, Rua D. Jerónimo de Azevedo, entrada 572, loja 570
Junta de Freguesia de Ramalde	Ramalde, Bloco 7 Cabine 228-A
Junta de Freguesia de Ramalde	Ramalde, Bloco 7 Cabine 228-B/C

## AVERIGUAÇÕES

No âmbito da averiguação são tratadas todas as participações relacionadas com a utilização indevida das habitações, os pedidos são classificados em função do motivo, em nível 1 (alegada não utilização das habitações e outras averiguações urgentes) e em nível 2 (demais incumprimentos contratuais, por exemplo regras de higiene, sossego e boa vizinhança, ocupações indevidas, etc.)

Em 2017, foram registados 996 pedidos de averiguação, tendo havido as respetivas deslocações aos locais, obtenção de depoimentos, realização de diligências complementares (notificações, advertências, convocatórias para atendimento presencial, etc.). Todos os processos registados, foram concluídos.

Averiguações

Pedidos Nível 1	Pedidos Nível 2
353	643
999 Pedidos	

## Rendas

Durante o ano de 2017 foram solicitados 223 pedidos de reavaliação de renda relacionados com alteração da condição profissional dos arrendatários e a modificação da composição do agregado familiar.

Todos os pedidos de reavaliação de renda são avaliados e produzem efeitos no prazo máximo de 15 dias úteis contados a partir da data do pedido.

Pedidos de reavaliação de renda  
(comparação homóloga)



Merece particular atenção o controlo dos níveis de incumprimento no pagamento de rendas, não permitindo a degradação dos indicadores que se têm verificado nesta área. Apesar do pequeno acréscimo face aos valores do ano transato, os indicadores relativos a 2017 mantiveram um nível positivo.

Taxas médias de incumprimento

Ano	Taxas médias de incumprimento	
	Em número de incumpridores	Em valor de incumprimento
2015	4,93%	4,11%
2016	4,78%	3,99%
2017	5,12%	4,04%

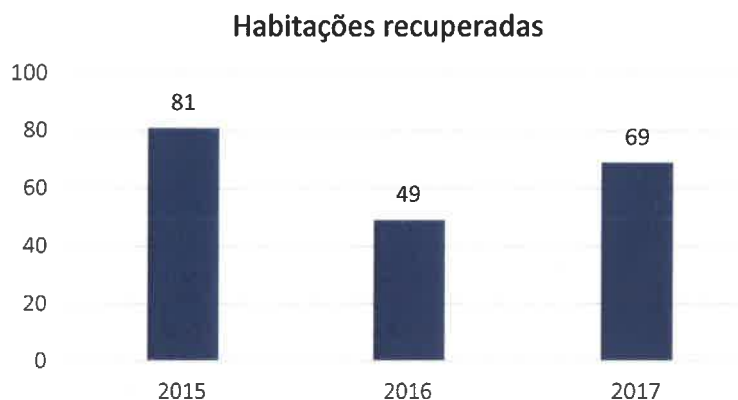
## PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DO ARRENDAMENTO OU OUTROS QUE DETERMINEM AÇÕES DE TOMADA DE POSSE

No domínio da gestão dos procedimentos administrativos, em 2017, continuamos a dar enfoque a ações sobre o incumprimento no pagamento de rendas superior a seis meses, não utilização da habitação e utilização contrária à lei. Promovemos, no total, 194 processos de resolução, sendo que 19,5% destes procedimentos foram arquivados por extinção da causa que determinou a sua instrução.

Resolução do Arrendamento Apoiado

Fundamento	Número de processos instruídos
Débitos superiores a 6 meses	50
Falta de residência permanente	52
Utilização contrária à lei	56
Outros fundamentos	38

No decurso das ações tendentes à tomada de posse de fogos habitacionais, em 2017, foram recuperadas 69 habitações.



## PORTO SOLIDÁRIO – FUNDO MUNICIPAL DE EMERGÊNCIA SOCIAL

O Fundo Municipal de Emergência Social – Porto Solidário, criado pelo MP, em 23 de outubro de 2014, constitui um modelo de apoio às pessoas e famílias que atravessam graves dificuldades financeiras, fruto dos novos fenómenos de pobreza e crise prolongada, acentuada 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 Instituições Particulares de Solidariedade Social (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, nomeadamente as que se encontrem em lista de atribuição de fogos sociais ou que, em função da aplicação das regras da matriz de avaliação de candidaturas, não foram consideradas como prioritárias para atribuição de uma habitação social.

O MP aprovou em 2017 uma quarta edição deste programa, cujos primeiros pagamentos tiveram início em julho e setembro, com uma dotação financeira inicial de 400.000€, posteriormente reforçada, traduzindo-se num apoio global de perto de 1 100 000€. A gestão operacional deste programa é assegurada pela Domus Social, EM tendo sido homologadas candidaturas de 394 famílias para beneficiar do apoio, de um universo de 525 processos instruídos.



Através das quatro edições, foram beneficiadas 1445 famílias, com um apoio mensal concedido por 12 meses, cujo valor do apoio depende do montante da renda e do rendimento mensal bruto do agregado familiar. Os 1.445 agregados apoiados tinham, em média, encargos com a habitação (renda ou prestação) no montante de 267,49 €/mês e receberam um apoio médio de 178,04 €/mês.

## PROGRAMA DE AUTOMANUTENÇÃO “CASA COMO NOVA”

O programa “Casa Como Nova”, suportado financeiramente pelos utilizadores e pela empresa, continua a permitir aos nossos 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. No âmbito deste programa foram, em 2017, fornecidas 58 portas interiores, 271 m<sup>2</sup> de pavimento cerâmico e flutuante e 1374 litros de tinta.

## IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO KAIZEN - GESTÃO PROCESSUAL E FISCALIZAÇÃO

Em 2017 foi implementado o modelo Kaizen no processo da Gestão Processual e Fiscalização do Parque Habitacional. O arranque aconteceu em janeiro de 2017, através da definição da estratégia de intervenção. De forma a melhor compreender o funcionamento da área de estudo, a equipa do Kaizen acompanhou permanentemente a equipa, na execução das suas componentes administrativas, processuais e inclusivamente no terreno. Da observação constataram-se várias oportunidades de melhoria ao nível do planeamento e organização das equipas, da organização dos espaços, da melhoria das tarefas e dos processos.

Através das novas práticas de melhoria, registou-se um aumento de processos resolvidos com os mesmos recursos e uma redução drástica dos tempos de resposta, com ganhos significativos na eficácia e disponibilidade para novas tarefas e funções. A preparação das visitas, a correta gestão da viatura, a diminuição de deslocações desnecessárias e a normalização de atuação em situações análogas, permitiu aumentar a satisfação do cliente e aumentou a motivação e a satisfação dos colaboradores.

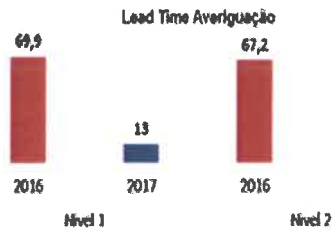
Na implementação do processo de melhoria foi determinante o envolvimento de todos os colaboradores da equipa da Gestão Processual e Fiscalização e o reforço da sensibilização para a perceção das oportunidades e soluções de melhoria da empresa.

## Resultados e evolução dos KPI's

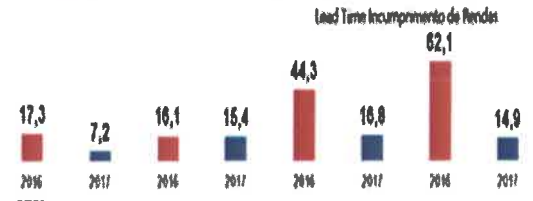
### EMIÇÃO, COBRANÇA E CONTROLO DE RENDAS



### AVERIGUAÇÕES



### INCUMPRIMENTO DE RENDAS E PROCESSOS DE DESPEJO



## B – DIREÇÃO DE PRODUÇÃO

O objetivo base fixado nos IGP 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, constituíram objetivos da DP, nomeadamente:

- Reabilitar o “envelope” dos 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 Departamento Municipal de Proteção Civil (DMPC) 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. Esse património é essencialmente formado por imóveis que englobam o Parque de Habitação Pública Municipal, constituído por 565 edifícios com 12.617 fogos, constituintes da clássica designação de “bairros de habitação social”, acrescido de 260 edifícios com 560 fogos relativos às casas do Património, do ex-CRUARB-CH e da ex-FDZHP, e por 111 edifícios que constituem o Parque de

Equipamentos Públicos Municipais. Este último parque contempla 49 edifícios que constituem o Parque Escolar Público Municipal (Jardins de Infância e Escolas do Ensino Básico) e 62 edifícios constituídos, essencialmente, por equipamentos de índole cultural e administrativa / institucional e que se encontram classificados internamente como Outros Edifícios Públicos Municipais.

A empresa tem em curso a elaboração de uma diversidade de projetos e empreitadas de reabilitação do Parque de Habitação Pública Municipal.

A DP é ainda responsável pela manutenção de uma diversidade de equipamentos instalados nos edifícios atrás referidos, nomeadamente por 136 equipamentos de elevação e ascensores distribuídos por 38 edifícios, por 2.564 extintores, carretéis e sistemas de deteção de incêndio em 111 edifícios, por sistemas de deteção de intrusão e roubo em 56 edifícios, por 81 sistemas de 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 10 edifícios pertencentes ao grupo de Outros Edifícios Públicos Municipais.

## EMERGÊNCIAS E PEQUENAS INTERVENÇÕES

Nas áreas de Construção Civil e Eletromecânica, foram concluídas 12.657 intervenções até final de 2017 assim distribuídas:

### a) Por tipo de edifício

Emergências e Pequenas Intervenções		
Edifícios	Total 2017	
	n.º OT's	(%)
Habitação Pública Municipal	9.012	71,20%
Parque Escolar Municipal	2.142	16,92%
Outros Edifícios Municipais	1.503	11,87%
Total de intervenções	12.657	100,00%

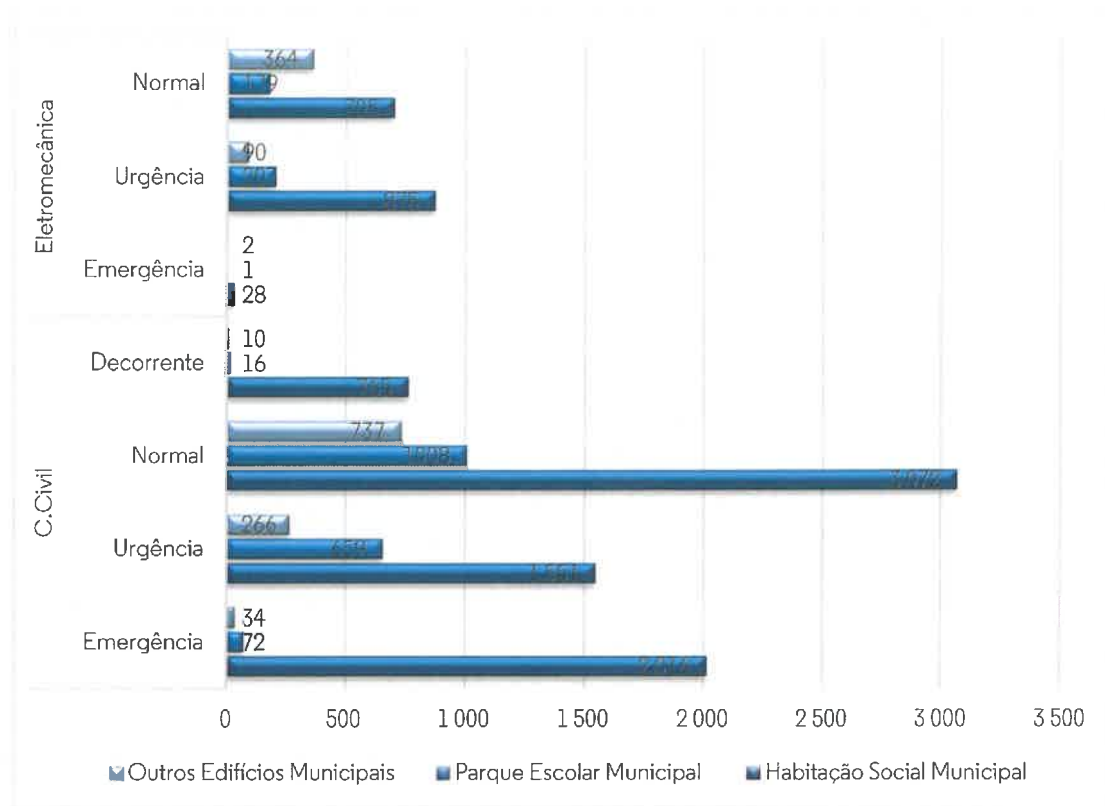
b) Por tipo de operação

Emergências e Pequenas Intervenções		
Tipo de intervenção	Total 2017	
	Operações	(%)
Coberturas	555	4,16%
Pavimentos / Paredes	1.487	11,13%
Carpintaria	896	6,71%
Serralharia	2.506	18,76%
Vidros	24	0,18%
Saneamento/ Águas Pluviais	1.906	14,27%
Abastecimento de água	1.956	14,65%
Eletricidade	2.269	16,99%
AVAC	88	0,66%
Gás	6	0,04%
Trabalhos Pontuais e Indiferenciados	866	6,48%
Sem lugar a intervenção de brigadas	796	5,96%
<b>Total de intervenções</b>	<b>13.355</b>	<b>100,00%</b>

De notar que desde abril foi implementada uma nova repartição das operações com o objetivo de se poder analisar os dados de forma mais pormenorizada, daí não ser possível a sua análise comparativa.

c) Por níveis de serviço

Emergências e Pequenas Intervenções (Total 2017)									
Área	Nível	Habitação Social Municipal		Parque Escolar Municipal		Outros Edifícios Municipais		Totais	
		n.º OT's	(%)	n.º OT's	(%)	n.º OT's	(%)	n.º OT's	(%)
C.Civil	Emergência	2.016	27,23%	72	4,10%	34	3,25%	2.122	20,79%
	Urgência	1.551	20,95%	659	37,55%	266	25,41%	2.476	24,26%
	Normal	3.072	41,49%	1008	57,44%	737	70,39%	4.817	47,20%
	Decorrente	765	10,33%	16	0,91%	10	0,96%	791	7,75%
<b>Total</b>		<b>7.404</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.755</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.047</b>	<b>100,00%</b>	<b>10.206</b>	<b>100,00%</b>
Eletromecânica	Emergência	28	1,74%	1	0,26%	2	0,44%	31	1,26%
	Urgência	875	54,42%	207	53,49%	90	19,74%	1.172	47,82%
	Normal	705	43,84%	179	46,25%	364	79,82%	1.248	50,92%
<b>Total</b>		<b>1.608</b>	<b>100,00%</b>	<b>387</b>	<b>100,00%</b>	<b>456</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.451</b>	<b>100,00%</b>



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;

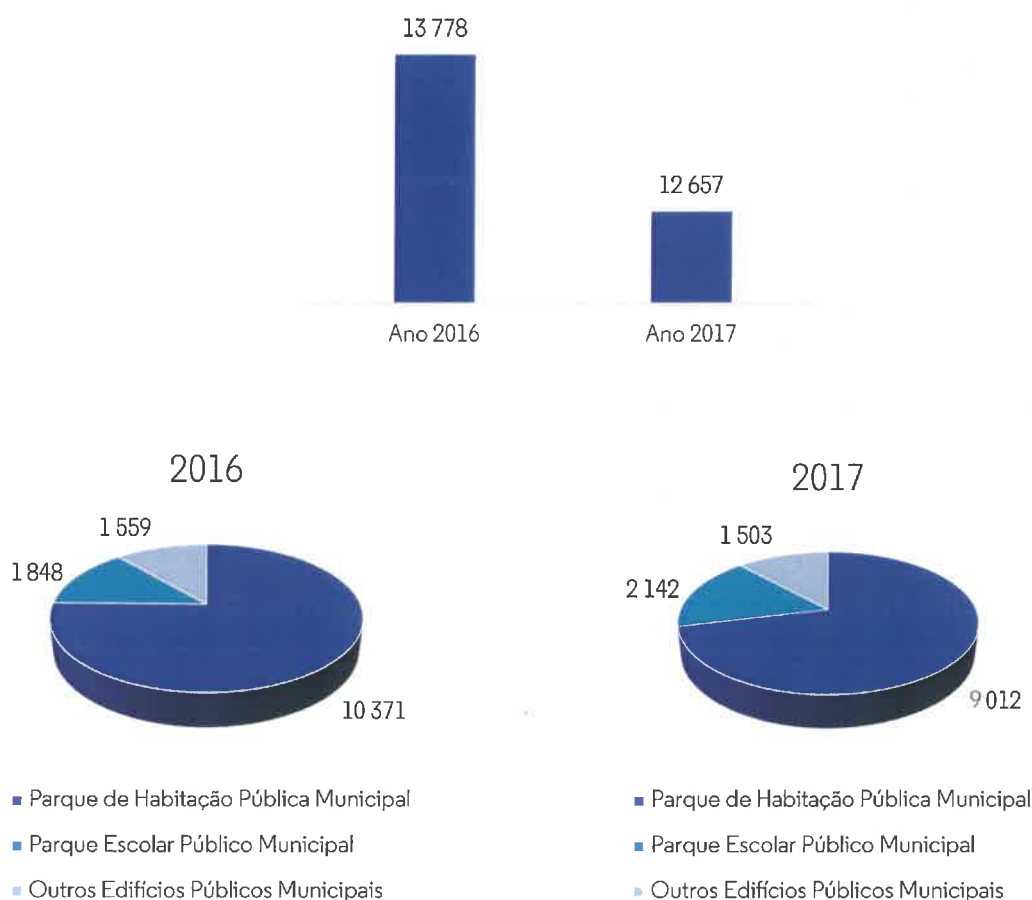
As situações decorrentes (OT's que resultam de anteriores) carecem de planeamento para a sua resolução.

Emergências e Pequenas Intervenções					
Edifícios	2016		2017		Variação (%)
	N.º OT's	(%)	N.º OT's	(%)	
Parque de Habitação Pública Municipal	10.371	75,80%	9.012	71,20%	-13,10%
Parque Escolar Público Municipal	1.848	13,84%	2.142	16,92%	15,91%
Outros Edifícios Públicos Municipais	1.559	10,36%	1.503	11,87%	-3,59%
<b>Total de Intervenções</b>	<b>13.778</b>	<b>100,00%</b>	<b>12.657</b>	<b>100,00%</b>	<b>-8,14%</b>

Comparando com o período homólogo de 2016, verifica-se um decréscimo no número de intervenções em aproximadamente 8,1%, motivado pelo decréscimo de 13,1% nos pedidos para os edifícios de Habitação Pública Municipal. Esta diminuição justifica-se por uma triagem de pedidos mais precisa, pelas obras de grande reabilitação e pela alocação de mais recursos à manutenção preventiva contribuindo para a melhoria do serviço prestado.

A repartição das intervenções através dos gráficos infra demonstra e sintetiza o decréscimo registado nas solicitações efetuadas durante o período homólogo, apesar do aumento relativo às intervenções no Parque Escolar Público Municipal de 15,9%, (2017 versus 2016).

### Emergências e Pequenas Intervenções



Para além destas intervenções realizadas pela Gestão das Brigadas de Intervenção (GBI) a DomusSocial 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 DMPC, 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.

Desta maneira, a Domus Social no seguimento do apoio prestado ao DMPC efetuou 93 intervenções para a reposição de condições de segurança.

Em termos de apoio ao DMF e respetivas divisões deram entrada na Domus Social 14 processos referentes a necessidades de intervenções em edificado privado.

## REABILITAÇÃO DE EDIFÍCIOS MUNICIPAIS

### REABILITAÇÃO DO PARQUE DE HABITAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

#### Reabilitação do “Envelope” dos Edifícios

A reabilitação do “envelope” 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 as redes de infraestruturas prediais.

Durante o ano de 2017 foram executadas as seguintes intervenções, no total de 9.898.556,60 €.

- Agra do Amial;
- Campinas (bloco 1 a 7);
- Carvalhido (bloco I);
- Choupos;
- Duque de Saldanha;



- Eng.º Machado Vaz (blocos 24 a 36);
- Falcão (bloco 5);
- “Ilha” da Bela Vista (1ª fase);
- “Ilha da Bela Vista” (2ª fase);
- Mouteira (bloco 10);
- Outeiro (blocos A e N);
- S. João de Deus (construção a custos controlados);
- Santa Luzia (edifícios 41 a 45 e 66 a 69);
- Santa Luzia (edifícios 57 a 61 e 70 a 71);
- Santa Luzia (edifícios 53 a 56, 62 a 65 e 72 a 75);
- Vale Formoso;
- Viso (blocos 1 a 8).

Encontram-se em execução as empreitadas a seguir discriminadas, no valor 15.029.333,02 €.

- Agrupamento do Viso (Bloco 9 a 16 e Torres 1 a 4)
- Bom Pastor (bloco 10);
- Bom Pastor (bloco 7);
- Carvalhido (Blocos A a H e J a O);
- Falcão (bloco 3,4,6 e 8);
- Falcão (bloco 1 e 2);
- Falcão (bloco 7 e 9);
- “Ilha” do Bonjardim 655;
- Ramalde (blocos 1 a 7);
- São João de Deus (reabilitação – fase 1 e 2);
- USF Ramalde.

Encontram-se em fase de contratação as seguintes empreitadas:

- Bom Pastor (blocos 1 a 6 e 8 e 9);
- Cerco do Porto (4,11,12,14,15,18,23,25,27 e 29);
- Monte da Bela (blocos 1 a 7);

- Mouteira (5 a 9 e 11 a 12);
- Pereiró.

O valor estimado para estas empreitadas é de 18.546.730,07€.

Encontram-se em elaboração os projetos de reabilitação de:

- Agrupamento Falcão;
- Bom Sucesso;
- Campinas;
- Carvalhido (A a F);
- Cerco do Porto (1 a 3, 5 a 10, 16, 17, 19, 20, 30 a 33);
- Condominhas;
- Falcão (10 a 15);
- Fernão Magalhães;
- "Ilha" de Cortes;
- Maceda;
- Mouteira (1 a 4);
- Pasteleira (1 a 27);
- Pêgo Negro 351;
- Rainha D. Leonor.

e de construção da:

- Maceda (16 fogos);
- Rua das Carvalheiras.

e de intervenção no espaço público de:

- Cerco do Porto;
- Falcão;
- São João de Deus.

Encontram-se também em elaboração os projetos para as denominadas Casas do Património (dispersas pela cidade) incluídas na Operação Património (OP):

- OP 2 (Rua de Trás, 123);
- OP 6 (Rua Tomás Gonzaga, 16/38);
- OP 7 (Rua Dom Hugo, 8/10).

Encontram-se em fase de contratação as chamadas Casas do Património incluídas na Operação Património (OP):

- OP 1 (Rua da Arménia nº 73/75 Rua de Miragaia, 56/58);
- OP 2 (Rua de Trás nº 9 / Rua dos Caldeireiros nº 6);
- OP 3 (Rua Infante D. Henrique, 103/107);
- OP 3 (Rua Cima do Muro, 18);
- OP 4 (Rua Azevedo Albuquerque, 70/76);
- OP 5 (Rua da Reboleira nº 42);
- OP 5 (Rua da Reboleira 29 / Muro dos Bacalhoeiros nº 133);
- OP 5 (Rua da Reboleira nº 13 / Muro dos Bacalh0eiros nº 123).

O valor estimado para estas empreitadas é de 3.375.000,00€;

## Reabilitação Interior de Casas Devolutas

Durante o ano de 2017 foram lançadas diversas empreitadas, com vista à reabilitação do interior de casas devolutas tendo sido recuperadas 333 habitações. Deste total, 10 habitações são casas denominadas do Património.

Encontram-se ainda em reabilitação 74 fogos no valor de 242.653,59 € e em projeto 16 habitações.

No quadro seguinte apresenta-se a distribuição por bairros das 323 casas devolutas reabilitadas.

Bairros	n.º	Bairros	n.º
Agra do Amial	3	Ilha da Bela Vista	2
Aldoar	5	Ilhéu	1
Antas	5	Lagarteiro	9
Bom Pastor	4	Lordelo	4
Bom Sucesso	4	Machado Vaz	8
Campinas	30	Monte da Bela	7
Carrical	6	Mouteira	4
Carvalhido	8	Nuno Pinheiro Torres	8
Cerco do Porto	37	Outeiro	11
Cerco do Porto (Novo)	4	Pasteleira	21
Condominhas	2	Pasteleira (Agrup. Habitacional)	8
Contumil	4	Pio XII	4
Duque de Saldanha	6	Rainha D. Leonor (Agrup. Habitacional)	3
Falcão	11	Ramalde	5
Falcão (Agrup. Habitacional)	4	Regado	26
Fernão Magalhães	10	Santa Luzia	6
Fontainhas	2	São Roque da Lameira	11
Fonte da Moura	21	Viso	3
Francos	16		

No quadro seguinte apresenta-se a distribuição das 10 Casas do Património reabilitadas.

Património	Entrada	Casa	n.º
Banharia	149	2º Frt.	1
Escadas do Barredo		3	1
Largo do Terreirinho	15	2º	1
Pena Ventosa		53	1
Praça da Ribeira	20	M	1
Rua de Santana	3	2º Esq.	1
Rua do Barredo		9	1
Rua do Barredo	6	2º	1
Travessa do Barredo	7	1º	1
Vielha do Buraco	18	2º	1
<b>TOTAL</b>			<b>10</b>

No total, e por tipologia foram reabilitados: 73T1, 127 T2, 104 T3, 26T4 e 3 T5 cujo valor de execução foi de 2.509.540,61 €, correspondendo a um custo médio de 7.536,16 € por fogo.

## Obras de Adaptação das Instalações sanitárias para mobilidade condicionada

Até ao final do ano foram executadas 91 habitações no valor de 84.600,31 €.

Encontram-se em concurso 4 empreitadas em vários bairros, correspondendo a um valor de 22.538,01 €.

## Outras Intervenções em Habitação Social Municipal

Foram concluídas, até ao final de 2017, as seguintes empreitadas, no valor total de 277.140,95€.

Locais	Descrição da intervenção
Campinas	Obras de execução de conduta de gases de combustão, bloco 20 – entrada 152
Contumil	Obras de aplicação de estendais exteriores no Bloco4
Edifício da Rua Monte Judeus n.ºs 23 a 39	Obras de reparação das fachadas e vãos exteriores
Eng.º Machado Vaz	Obras de beneficiação do Clube “Iniciação Desportiva de S. Roque”, bloco 35
Eng.º Machado Vaz	Fornecimento de equipamentos, remodelação e arranjos exteriores do Clube Iniciação Desportiva de S. Roque
Eng.º Machado Vaz / S. Roque	Instalação de válvulas redutoras de pressão
Património	Obras de reabilitação de fachada do edifício municipal sito Rua S. Sebastião n.º 46 – 2.º
	Obras de reabilitação de fachadas do Edifício da rua de Alfândega
Pereiró	Obras interiores de manutenção de 14 habitações devolutas no Bairro de Pereiró - Bloco B
Ramalde	Instalação de válvulas redutoras de pressão
Rua Central de Francos	Obra de substituição de caixilharias e portas em madeira na habitação municipal, n.º 527 – casa r/c
S. João de Deus	Obras de infraestruturas elétricas de serviço público e ITUR das doze habitações novas a custos controlados
	Obras de arranjos exteriores provisórios no espaço público das doze habitações novas a custos controlados
	Obra de aproveitamento da área de arrumos e colocação de circuito elétrico para máquina de lavar louça nas habitações novas a custos controlados
Vários Bairros	Obras de adaptação em instalações sanitárias em habitações municipais ocupadas

Encontram-se em concurso as seguintes empreitadas, com um valor estimado de 141.808,84 €:

Bairros	Descrição da intervenção
Dr.º Nuno Pinheiro Torres	Construção de rampa de acesso – Bloco 5 – Casa 255
Mouteira	Obra de Instalação de Plataforma Elevatória de Escadas no Bairro da Mouteira bloco 3 - entrada 243 - casa RCD

## REABILITAÇÃO DO PARQUE ESCOLAR PÚBLICO MUNICIPAL

Em 2017 executaram-se as seguintes intervenções correspondendo a um valor global de 516.636,91€.

Escolas	Descrição da intervenção
Alegria	Reparação de pavimentos em madeira das salas de aula
	Obras de pinturas interiores nos corredores e caixas de escada
	Obras de pinturas de salas de aula
	Obras de substituição de vidros
	Obras de substituição de estores
Antas	Reparação de pavimento em linóleo
	Reabilitação de cobertura secundária – passadiço exterior
	Reabilitação da fachada sul
António Aroso	Adaptação da Rede de saneamento e águas pluviais e ligação a coletor público
Bom Sucesso	Reparação de vedação do recreio
Campo 24 de Agosto	Obras de reabilitação do recreio e pavimentos das salas de aula
Constituição	Renovação de vedação do recreio
	Melhoria do sistema de iluminação de emergência
Fontinha	Obras de reparação e envernizamento de pavimentos de salas de aula e gabinetes
Infantário Ferreira de Castro	Obras de beneficiação
João de Deus	Reabilitação e pintura do teto da cantina
Monte Aventino	Obras de reabilitação do recreio
Montebello	Obras de construção de cobertura do anfiteatro
N. Sr <sup>a</sup> de Campanhã	Construção de recreio coberto em estrutura de ferro e chapa ondulada, pavimentação dos recreios com betuminoso e sintético, reparação e pintura do muro de vedação exterior
Padre Américo	Obras de beneficiação da cobertura da cantina e paredes exteriores
	Obras de pintura geral interior
S, João da Foz	Adaptação de sala de JI e construção de instalações sanitárias
S. Roque da Lameira	Construção de Recreio coberto em estrutura de ferro e chapa ondulada, Pavimentação dos recreios com betuminoso e sintético, pintura pelo interior das Salas no rés-do-chão e paredes Exterior
Sol	Reparação de caixilharias exteriores
	Obras de pinturas de salas de aula
Torrinha	Obras de reparação e pintura do muro do recreio

Encontra-se em execução a seguinte empreitada, no valor de 8.286,32 €.

Escolas	Descrição da intervenção
Sol	Obras de substituição de caixilharias no Espaço T – EB Sol

Encontram-se em concurso as seguintes empreitadas, correspondendo a um valor de 131.603,15 €.

Escolas	Descrição da intervenção
Antas	Obras de reparação de pavimento desportivo
Constituição	Obras de execução de antecâmara da sala de professores
Lomba	Obras de reabilitação interior da ala nascente
Monte Aventino	Obras de Substituição de caixilharias e pinturas das fachadas

## REABILITAÇÃO DE OUTROS EDIFÍCIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

Até final de 2017, foram executadas as seguintes empreitadas de acordo com o programado pela Comissão de Planeamento de Espaços (CPE) nos seguintes edifícios, correspondendo a um valor global de 883.296,83€:

Locais	Descrição da intervenção
Centro de Bem-estar Social N. S. do Socorro	Obras de Reabilitação do Parque Infantil com colocação de pavimento sintético no Centro de Bem Estar Social N. S. do Socorro
CPCJ	Adaptação de edifício para novas instalações
Edifício da Rua do Molhe	Obras de manutenção e reparação do edifício nº 113
	Obras de manutenção e reparação do edifício nº 113
Edifício da Rua S. Sebastião	Reparação da cobertura e pinturas interiores (rúbrica outras entidades)
Edifício DomusSocial	Obras de reparação e beneficiação do 1º andar
Edifício Municipal - DME	Pequenos trabalhos de isolamento e calafetamento
Edifício S. Dinis	Reabilitação interior de Gabinetes
Ex-Escola da Azenha	Obras de manutenção corretiva no interior
Grupo Desportivo do Viso	Pavimentação do espaço exterior
	Pintura exterior do edifício
Junta de Freguesia de Lordelo do Ouro	Obras de reparação da cobertura e gabinetes do Infantário
Oficinas do Carvalhido	Construção de WC no Refeitório
Oficinas do Municipais	Remodelação de Balneário
Palácio de Cristal	Reparação do portão principal
Palácio dos Correios	Construção de espaço para arrumos
	Construção de vedação na garagem e reparação de pavimento
	Isolamento acústico no Call Center
	Obras de delimitação de espaço destinado aos BSB
	Tratamento acústico de UTA's
Património	Ligação á rede pública de saneamento de Edifício Municipal de Rua do Barredo, n.º 1

	Ligação á rede pública de saneamento de Edifício Municipal de Rua Delfim Maia, n.º 55
Quinta da Bonjóia	Obras de reparação da Casa da Brincadeira
	Estabilização de talude rochoso
	Obras de pintura de paredes interiores no r/c do edifício
Rua S. Dinis – Instalações da D-L.U.	Obras de reparação em pavimentos em linóleo, soalho em madeira e pintura de paredes e tetos
Teatro Municipal do Porto – Campo Alegre	Obras de Reparação de fissuras interiores nos camarins e pintura dos mesmos
Teatro Municipal Rivoli	Remodelação do Foyer do piso 3 e cafetaria
	Obras de melhoria das condições de segurança nas zonas técnicas

Encontram-se em concurso as seguintes empreitadas, correspondendo a um valor de 29.964,97 €:

Locais	Descrição da intervenção
Edifício do Bolhão	Obras de substituição do teto do 1º piso e colocação de tubos de condensados nas fachadas
Palacete Visconde Balsemão	Obras de reabilitação parcial da cobertura
Património	Vedação de terreno na Rua de Cervantes

## INTERVENÇÕES AO ABRIGO DA RUBRICA DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

Em 2017, foram executadas as seguintes empreitadas inseridas na rubrica de solidariedade social, correspondendo a um valor global de 251.670,17€:

Locais	Descrição da intervenção
Académico Futebol Clube	Obras de reparação geral da cobertura do Edifício Sede
Associação de Moradores Agra do Amial	Obras de ampliação e reabilitação do espaço
Associação de Moradores da Bessa Leite	Construção de pré-fabricado
	Construção de infraestruturas
Associação de Moradores da Lapa	Obras interiores e exteriores
Bairro de Campinas	Obras de reabilitação interior – Unidade de Vida Protegida - AFUA
Centro de Atividades Ocupacionais (ADDID)	Obras de reparação e beneficiação
Centro social de Rainha D. Leonor (ATL) da ODPS	Obras de reparação das fachadas
Centro social de Rainha D. Leonor da ODPS	Obras de reparação das fachadas
Centro Social de S. Tomé	Obras de reparação de fachadas
Centro Social S. João de Deus da ODPS	Obras de reparação das fachadas



Encontra-se em concurso as seguintes empreitadas, cujo valor é de 21.234,42 €:

Locais	Descrição da intervenção
Associação Nova Aurora	Obra de adaptação para instalação da ANARP

## INTERVENÇÕES AO ABRIGO DA RUBRICA AMBIENTE

Em 2017 foram finalizados os projetos de ampliação e beneficiação dos Postos da Divisão Municipal de Jardins – casas do ponto.

Durante o ano de 2017, foram executadas as seguintes empreitadas, correspondendo a um valor global de 97.761,06 €:

Locais	Descrição da intervenção
Casa de Ponto do Calém	Ampliação da Casa de Ponto
Casa de Ponto do Carvalhido	Ampliação da Casa de Ponto
Cemitério Prado Repouso	Obras de reparação da cobertura da capela
Lagarteiro	Obras de Reabilitação do Espaço Polidesportivo Exterior do Bairro do Lagarteiro
Ramalde	Obras de Reabilitação do pavimento dos campos de jogos do conjunto de habitação pública municipal de Ramalde

Encontram-se em execução as seguintes empreitadas, a que corresponde um valor de 86.727,57€.

Locais	Descrição da intervenção
Casa de Ponto da Marechal	Ampliação da Casa de Ponto
Lomba	Obras de Reabilitação do Polidesportivo Exterior da Associação de Moradores da Lomba
Vários	Obras de Reabilitação e Certificação dos Equipamentos Desportivos dos Campos de Jogos do Município do Porto

Encontram-se em concurso as seguintes empreitadas, a que corresponde um valor de 56.266,02 €.

Locais	Descrição da intervenção
Cemitério Agramonte	Obras de substituição de caixilharias da sala de depósito
Parque da Cidade	Obras de construção drenagem de águas pluviais e passadiço para manutenção dos edifícios A e B

## REABILITAÇÃO DE EDIFÍCIOS DE OUTROS CLIENTES

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

Assim, no que concerne a estas entidades, foram concluídas várias intervenções, correspondendo um valor global de 97.177,01 €, sendo para o Departamento Municipal de Proteção Civil (DMPC) 84.784,95 € para a Divisão Municipal de Fiscalização de Segurança e Salubridade de Edificações (DMFSSE) 8.605,48 € e para a Divisão Municipal de Fiscalização Ambiental e Intervenção na Via Pública (DMFAIVP) no valor de 3.786,58 €.

## MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Durante o ano de 2017, continuaram a ser implementados os Planos de Manutenção Preventiva (PMP) de eletromecânica e de coberturas para os 49 edifícios do Parque Escolar Público Municipal e para os 62 Outros Edifícios Públicos Municipais, sendo realizadas as ações de manutenção preventiva na totalidade dos edifícios.

Em 2017, mantêm-se as rotinas de inspeção/manutenção de diversos elementos fontes de manutenção, com destaque para as coberturas (e devido sistema de drenagem) anteriormente referenciadas, bem como de uma forma sistemática e regular para os diversos equipamentos e instalações eletromecânicas existentes nos edifícios sob gestão da Domus Social, EM, tais como AVAC, Elevadores, Geradores, Grupos pressurização e bombagem, Higienização reservatórios e Segurança (Extintores, Bocas de Incêndio, SADI, SADIR e CCTV).

Neste semestre iniciaram-se os contratos de Manutenção de Instalações Elétricas e de Ited e do Técnico Responsável pela Exploração de Instalações Elétricas.

Foi também concluída a instalação de 10 caldeiras de condensação e de 9 ligações à infraestrutura de gás natural em edifícios do Parque Escolar, aguardando-se a celebração dos contratos para inspeção e certificação das redes para o início da sua exploração.

Nos edifícios onde se efetuaram trabalhos de instalação de sistemas de videovigilância (CCTV), concretamente no Edifício dos Paços do Concelho, no Edifício do Palácio dos Correios e nos Edifícios da Quinta da Bonjónia, os sistemas foram devidamente registados na Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).

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

### Contratos de manutenção preventiva

Equipamentos e Sistemas		Edificações (Quantidade)			Despesa	
Tipo	Quantidade	Parque Escolar Público Municipal	Parque de Habitação Pública Municipal	Outros Edifícios Públicos Municipais		
Avac	1.691	9	0	10	€ 76.145,15	
Elevadores	136	16	8	14	€ 24.584,42	
Geradores	9	1	1	7	€ 3.924,00	
Grupos pressurização e bombagem	81	9	4	9	€ 11.004,00	
Higienização reservatórios	13	3	4	5	3.081,19 €	
Instalações eléctricas e de ited	9	0	0	9	€ 20.175,06	
Segurança	Bocas de incêndio e extintores	2.439	49	6	55	€ 98.860,02
	CCTV	3	0	0	3	
	SADI	56	45	6	5	
	SADIR	56	49	0	7	
Técnico responsável exploração instalações eléctricas	8	0	0	8	€ 7.439,53	

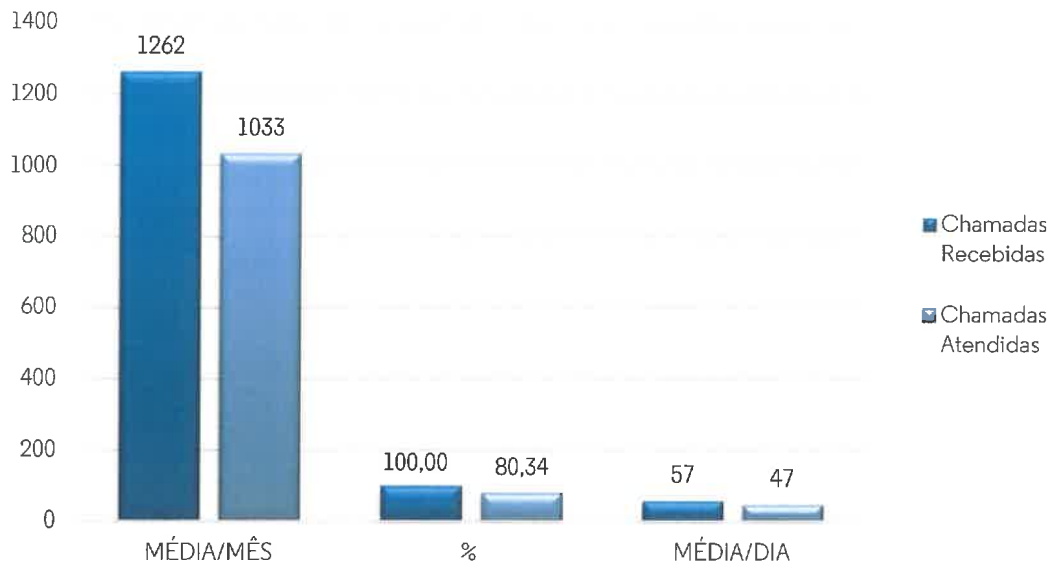
## LINHA DE APOIO TÉCNICO (LAT)

A Domus Social, EM disponibiliza uma Linha de Apoio Técnico (LAT) através de número azul para pedidos de manutenção e de obra solicitados pelos inquilinos e cujo atendimento é efetuado por técnicos habilitados e experientes 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 durante o ano de 2017, onde se constata que a média diária de chamadas recebidas é de 57 com uma percentagem de cerca de 80,3% 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 durante o ano de 2017	QUANTIDADE*		
	MÉDIA/MÊS	%	MÉDIA/DIA
Chamadas Recebidas	1251	100,00	57
Chamadas Atendidas	1005	80,34	46
Chamadas Dissuadidas (17h30-9h00)	132	10,53	6
Chamadas Dissuadidas (9h00-17h30)	11	0,88	1
Chamadas Abandonadas - 5s	35	2,78	2
Chamadas Abandonadas - 15s	5	0,42	0
Chamadas Abandonadas - 30s	7	0,53	0
Chamadas Abandonadas - 60s	14	1,13	1
Chamadas Abandonadas - >60s	46	3,66	2
Tempo médio de espera das chamadas atendidas	0:00:10		
Tempo médio de conversação	0:03:59		
N.º máximo de chamadas em simultâneo	6		

### Chamadas recebidas versus atendidas




## C – GABINETE DE ESTUDOS E PLANEAMENTO

Durante o ano de 2017 o GEP desenvolveu a sua atividade regular de assessoria ao CA bem como de apoio direto às diferentes direções e áreas de coordenação da empresa.

As políticas públicas de habitação veiculadas pelo MP centram-se essencialmente num alargamento da cobertura do “problema da habitação” e poderão, naturalmente para além das correntes estratégicas de intervenção, ser reduzidas, muito simplificaradamente, a dois novos níveis. O primeiro, muito fundamentado no alargamento da habitual componente do “mercado” de provisão de habitação, para um mercado que releve agora, também, outras componentes da habitação pública de arrendamento, com a extensão da preocupação a outras formas de alojamento (“ilhas”, casas de património municipal – casas do património propriamente ditas, casas do ex - CRUARB-CH, casas da ex – FDZHP). E um, segundo nível, que contempla o robustecimento das políticas de reabilitação do edificado, introduzindo de uma forma mais consistente e coerente a consideração de fatores energéticos e ambientais como elementos qualificadores do conforto térmico dos inquilinos e de eficiência energética dos edifícios sob sua tutela.

Assim, e no que concerne ao primeiro nível, foi continuado, conjuntamente com a área de coordenação da Gestão de Projeto (GP) da DP, o acompanhamento do desenvolvimento dos projetos da “ilha” de Cortes, de Bonjardim, 655 e do Pêgo Negro, 351. Importa, aqui, referir que as reabilitações em causa funcionam como motor de uma estratégia mais vasta que irá ser promovida pelo MP para as “ilhas” do Porto.

Pelo relevo que a intervenção tem no âmbito das políticas públicas de habitação e na diversificação de modelos de reabilitação dos edifícios de habitação pública, foi incumbido este gabinete de acompanhar o processo de reabilitação de S. João de Deus (que se encontra em curso) e, particularmente, a profunda operação que se encontra a desenhar para o Cerco do Porto (edifícios e espaço público).

Refira-se que durante o corrente ano foi ainda desenvolvido o projeto de reabilitação profunda dos dois edifícios que constituem o bairro de Pereiró (ex – CTT).

No âmbito de procura de modelos financeiros inovadores que desonerem financeiramente a intervenção pública em bairros de habitação pública municipal, foi solicitado ao GEP o particular acompanhamento de

um concurso público internacional lançado pelo MP para o bairro Rainha D.<sup>a</sup> Leonor (Lordelo do Ouro). Durante o corrente ano iniciou-se a sua construção.

Acompanhou ainda este gabinete o desenvolvimento do projeto de construção de 48 fogos nas Eirinhas bem como a conclusão da Maceda (Acácio) que completará o pequeno e original bairro construído entre 1974 e 1976.

Relativamente ao segundo nível das políticas públicas de habitação, a atual ambição da Domus Social, EM prende-se com as questões já mencionadas e relacionadas com a energia e ambiente, e particularmente com a melhoria do desempenho energético dos edifícios e do incremento do conforto térmico nas habitações. Por conseguinte, o GEP colaborou na implementação de diversas medidas nos projetos que se encontram em curso para a reabilitação do “envelope” dos edifícios constituintes do parque de habitação pública municipal, nomeadamente dos edifícios dos bairros de habitação social municipal, com vista à prossecução daquele desiderato.

Ainda no campo do acompanhamento de programas de financiamento foi efetuada, durante 2017, a gestão do programa “Reabilitar para Arrendar” que contemplaram o fecho dos processos de reabilitação de Aldoar, Contumil, São Roque da Lameira e Lagarteiro e que previu, também, o investimento em reabilitação em outros bairros de habitação social (Ramalde, Eng. Machado Vaz, S. Vicente de Paulo e São João de Deus) bem como na “ilha” da Bela Vista. Refira-se que para a conclusão do programa somente falta a conclusão da reabilitação de São João de Deus prevista para 2018.

Uma das áreas de atuação do GEP é a procura ativa de fontes de financiamento. Desta maneira, foram efetuadas candidaturas a diferentes programas comunitários dando-se particular relevo às candidaturas efetuadas ao exigente programa H2020 dado que uma (URBINAT: Regeneration and Integration of Deprived Districts through Healthy Corridors as Drivers for the Co-creation of Social and Environmental Nature Based Solutions in Cities) das duas candidaturas efetuadas à chamada H2020-SCC-2016-2017 – *Smart and Sustainable Cities: Demonstrating Innovative Nature-Based Solutions in Cities* liderada pelo Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra e que engloba como cidades-líderes o Porto, Nantes e Sofia, foi selecionada com um investimento global previsto, para 5 anos, que ascenderá a 13.785.334,89 € (valor proposto para o Porto - 1.311.667,98 €).



Para além desta candidatura colaborou ativamente este gabinete na montagem das candidaturas às três fases do Aviso n.º NORTE-04-2017-04 Reabilitação nos Bairros Sociais (Eficiência Energética). Refira-se que no final do corrente ano a candidatura efetuada à 1.ª fase foi aprovada com um investimento elegível que ascende a 6.823.436,71 € sendo que 5.799.921,20 € (85%) serão financiados como participação a fundo perdido.

Durante o corrente ano foi ainda efetuado pelo Instituto da Construção da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto o Levantamento Municipal das Necessidades de Realojamento Habitacional.

Merece-nos particular destaque a organização das 1.ªs conferências CIHEL (Congresso Internacional de Habitação do Espaço Lusófono) que decorreu, nos dias 5 e 6 de março no Auditório da Biblioteca Municipal Almeida Garrett.

Por último, refira-se o particular acompanhamento que desenvolvemos às diferentes solicitações que provêm do meio académico na área da investigação e desenvolvimento. Todas elas constituem valor acrescentado para o conhecimento que esta empresa terá que construir.

## D – GABINETE DE CONTRATAÇÃO PÚBLICA E APROVISIONAMENTO

O Gabinete de Contratação Pública e Aprovisionamento (GCPA) desencadeou, durante o ano de 2017, 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 materiais da Domus Social, EM respondeu aos pedidos efetuados essencialmente pela DP no âmbito da atuação da GBI.

### Notas de Encomenda

No âmbito da atuação do GCPA, no ano de 2017, foram emitidas 3.859 notas de encomenda referentes à aquisição de materiais e à contratação de serviços ao abrigo do regime simplificado.

### Procedimentos de Contratação

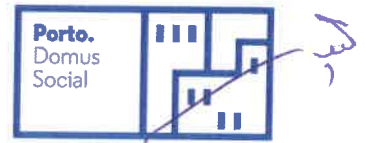
Em 2017 o GCPA promoveu 401 procedimentos para a contratação de empreitadas de obras públicas, correspondendo a 117 contratos celebrados ao abrigo dos acordos quadro em vigor, 21 foram promovidos por concurso público, 262 por ajuste direto e 1 por concurso limitado por prévia qualificação.

Em 2017 foram ainda elaborados 130 procedimentos para a celebração de contratos de reabilitação do interior de casas devolutas, sendo que 12 contratos foram celebrados por ajuste direto e 118 ao abrigo do acordo quadro em vigor.

No âmbito da aquisição de serviços foram emitidos 139 contratos optativos para assegurar serviços de fiscalização de empreitadas de obras públicas, promovidos 49 ajustes diretos e 10 concursos públicos.

### Armazém

A atividade do armazém centra-se na gestão dos *stocks* e no atendimento aos pedidos de materiais. Durante o ano de 2017 foram pedidos 37.805 artigos ao armazém, tendo respondido com recurso a *stock* a 91,68% dos pedidos.



Foram ainda emitidas 5.100 guias de transporte e 513 guias de saída de material para reposição do stock das viaturas.

### Outras Atividades

Durante o ano de 2017 iniciou o procedimento para implementação de um sistema de logística wireless no armazém da Domus Social.

## E – GABINETE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A atividade desenvolvida pelo GSI ao longo do ano de 2017 centrou-se no desenvolvimento e implementação de vários projetos.

Foram também tarefas do GSI o apoio à organização, gestão diária das inúmeras solicitações internas, e ao CA da empresa, prestando assessoria de âmbito técnico e organizacional.

Assim, a atividade desenvolvida pelo GSI compreendeu:

### **Software de Manutenção**

O *software* de gestão de cadastro e manutenção representa uma peça estratégica, uma vez que pretende dotar a empresa de um sistema de gestão do cadastro independente das atuais aplicações e que será a base para os desenvolvimentos futuros do sistema de informação da Domus Social, EM. Durante o ano de 2017 foi realizado o desenvolvimento deste sistema cuja utilização terá início no ano de 2018.

### **Desenvolvimento de um projeto de *Business Intelligence* (BI)**

A Domus Social, EM desenvolveu um repositório de dados (*datawarehouse*) com informação proveniente dos diferentes sistemas da Domus Social, EM e a definição de ferramentas para a sua exploração destinadas à produção de indicadores e à criação de conhecimento organizacional. Em 2017 foi dada continuidade a este projeto, no que respeita à informação relativa aos seguintes processos:

- Gestão de Empreitadas e Fiscalização;
- Gestão e Controlo orçamental;
- Mapa Estratégico;
- Gestão de Objetivos e indicadores das várias Direções, bem como de cada colaborador.

### **Implementação do programa Porto Solidário – Fundo Municipal de Emergência Social**

Foi efetuada a operacionalização da quarta fase 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.

### Atualização da informação dos Inquilinos Municipais

A Domus Social, EM realiza regularmente a atualização da informação relativa aos inquilinos municipais, de forma a assegurar uma correta gestão do seu património habitacional. De forma a desmaterializar e a descentralizar o processo de atualização de informação, foi desenvolvida uma plataforma que permite aos inquilinos municipais realizarem a atualização dos seus processos através do *site* da empresa, permitindo por um lado a diminuição de pressão sobre o atendimento da empresa e por outro lado proporciona aos inquilinos uma gestão mais personalizada deste processo.

### Interligação com outras entidades

Durante o ano de 2017 continuamos a desenvolver a integração de informação com a Autoridade Tributária e Aduaneira, que permite à Domus Social, EM ter acesso em formato digital à informação relativa aos rendimentos dos inquilinos que previamente autorizaram o acesso aos dados fiscais.

### Sistema de normalização contabilístico – Administração Pública

Durante o ano de 2017 iniciou-se o desenvolvimento de um módulo, no sentido de permitir à empresa a implementação do sistema de normalização contabilístico para a Administração Pública de forma a permitir à empresa a adequação ao novo normativo contabilístico.

## F – GABINETE DA QUALIDADE E GESTÃO DOCUMENTAL

A estrutura funcional GQGD, foi criada no início de 2016, e compreende os domínios da Qualidade, Centro Documental, Cadastro e os diversos arquivos físicos da Domus Social, EM até aí na dependência de várias áreas orgânicas.

A missão do GQGD visa:

- a) A gestão do Sistema da Qualidade da Domus Social, EM visto como um instrumento de apoio à gestão, orientado para as necessidades dos munícipes/inquilinos, numa lógica de desenvolvimento de mecanismos de auscultação, auditabilidade e de ações de melhoria contínua dos serviços prestados.
- b) A gestão do Portal das Ocorrências como ferramenta privilegiada de medida da satisfação dos munícipes/inquilinos/outras partes interessadas e catalisador de oportunidades de melhoria.
- c) A gestão documental como área onde ocorre a desmaterialização da documentação recebida e produzida, contribuindo para que os processos de negócio se tornem mais simples, rápidos e económicos, continuando a garantir a fidedignidade e autenticidade da informação.
- d) A gestão da atualização do cadastro, através da atualização das peças desenhadas e demais documentos, do parque de habitação pública municipal, do parque escolar e dos outros edifícios municipais resultantes das obras executadas pela Domus Social, EM.
- e) A gestão de documentos de arquivo no que respeita à sua produção, receção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou guarda permanente, no cumprimento da legislação existente para o efeito.

A atividade realizada pelo GQGD em 2017, dividiu-se em dois polos, o primeiro, assegurar a sua atividade corrente, e o segundo desenvolver novos projetos, dos quais destacamos a implementação de um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho cuja certificação decorrerá no ano de 2018.

## Qualidade

Em junho de 2017 realizou-se a auditoria de Acompanhamento ao Sistema de Gestão da Qualidade, tendo a entidade certificadora considerado que estavam reunidas as condições necessárias à manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade implementado na organização, segundo a norma NP EN ISO 9001:2008. Sublinha-se o facto, porque digno de registo, de não terem sido identificadas situações classificadas como não conformidades (NC) pela Equipa Auditora, o que constitui para a empresa municipal motivo de satisfação e, acima de tudo, de motivação no sentido da melhoria contínua dos seus processos e aperfeiçoamento das suas práticas.

Neste âmbito, foi tomada pelo Conselho de Administração a decisão estratégica de implementar um Sistema de Gestão Integrado (SGI) da Qualidade, Ambiente e Segurança na Domus Social, baseado nos três referenciais reconhecidos internacionalmente, a NP EN ISO 9001:2015 na vertente da qualidade, NP EN ISO 14001:2004 na vertente ambiental e a NP 4397:2008/OHSAS 18001:2007 na vertente da segurança. Estas normas especificam requisitos para um sistema de gestão com o intuito de permitir à organização desenvolver e executar a Política do Sistema Gestão Integrado, focada na satisfação dos munícipes e inquilinos municipais, no desempenho ambiental e no desempenho de segurança, bem como a sua adequação às expectativas das diferentes partes interessadas, designadamente, da Câmara Municipal do Porto, seu acionista.

## Inquéritos de Satisfação

Os inquéritos de satisfação sobre a qualidade dos serviços prestados aos arrendatários e às diversas entidades municipais, permitiu-nos avaliar, com rigor, todos os aspetos que podem ser aperfeiçoados, sendo um contributo essencial para proporcionar um serviço público cada vez melhor.

Assim, em 2017 efetuamos 394 inquéritos de satisfação ao atendimento telefónico da LAT e aos serviços prestados pelas Brigadas de Intervenção (BI).

Os resultados dos inquéritos analisados a cada um destes serviços, apresentam índices de satisfação que se situam em 96% de satisfação média no que respeita ao atendimento da LAT e 91% de satisfação média quanto aos serviços prestados pelas BI.

Simultaneamente, desde o início de 2017, foi feito o tratamento dos inquéritos de satisfação aos serviços executados nas Escolas e Outros Edifícios do município. Para as escolas foram tratados 1606 inquéritos, com

uma pontuação positiva de 93%. No que diz respeito aos Outros Edifícios, foram tratados 597 inquéritos com 96% de avaliações positivas.

### Portal das Ocorrências

O “Portal Gestão Ocorrências”, durante o ano de 2017, registou 493 ocorrências, das quais 451 já se encontram encerradas e as restantes 42 estão em fase de tratamento. Distribuíram-se, de acordo com a sua origem, da seguinte forma:

- Provedor do Inquilino Municipal: 190 ocorrências registadas (37,6%);
- Vereação: 71 ocorrências registadas (14,9%);
- Auditorias Internas: 54 ocorrências registadas (11%);
- Auditoria Externa: 13 ocorrências registadas (2,5%);
- Reclamações de Inquilinos, via Centro Documental: 93 ocorrências registadas (18,8%);
- Reclamação de Inquilinos, via GIM: 1 ocorrências registadas (0,2%);
- Livro de Reclamações: 25 ocorrências registadas (5,3%);
- Atividade/Organização: 46 ocorrências registadas (9,6%).

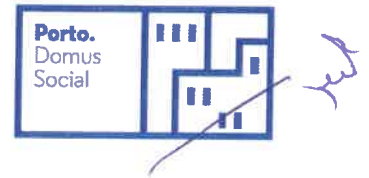
### Gestão Documental

O arquivo da empresa durante o ano de 2017 continuou a desenvolver a sua principal atividade, que consiste na receção, tratamento e disponibilização da informação em tempo útil a todas as áreas da empresa.

No que concerne à disponibilização da informação, os processos mais relevantes (empreitadas, compilações técnicas, projetos de execução, pedidos de habitação, “processos do Porto Solidário” e os processos dos arrendatários encerrados) são descritos no *software* GISA, o que permite criar um repositório informacional da empresa, ao mesmo tempo que possibilita uma pesquisa baseada em termos controlados.

Uma das prioridades da Domus Social centra-se na comunicação interna e externa da organização. Neste contexto, a empresa tem desenvolvido diversas ações para atingir uniformidade e simplicidade na forma como comunica com os seus colaboradores, inquilinos/municípios e restantes partes interessadas. A formação “Falar Claro” e a elaboração de um Glossário em 2016, são alguns dos exemplos dos projetos desenvolvidos neste âmbito. Dando continuidade a este trabalho foi elaborado, em 2017, o “Livro de Estilo da Domus Social”, que sintetiza um conjunto de normalizações linguísticas que se pretendem facilitadoras do processo comunicacional da organização.





Finalmente, no caminho do compromisso da desmaterialização e de uma gestão simples, rápida e eficaz dos documentos gerados ou recebidos pela organização, iniciámos a implementação no centro documental da Domus Social, EM de uma aplicação informática de gestão inteligente de faturas que reconhece os diversos campos dos documentos automaticamente. O processo atual será mitigado com a automatização das tarefas a realizar (ex. integração automática dos dados nos sistemas de gestão, criação de fluxos automáticos para cada processo e criação de um carimbo digital para classificação contabilística).

### 3. Execução orçamental, objetivos e indicadores de desempenho

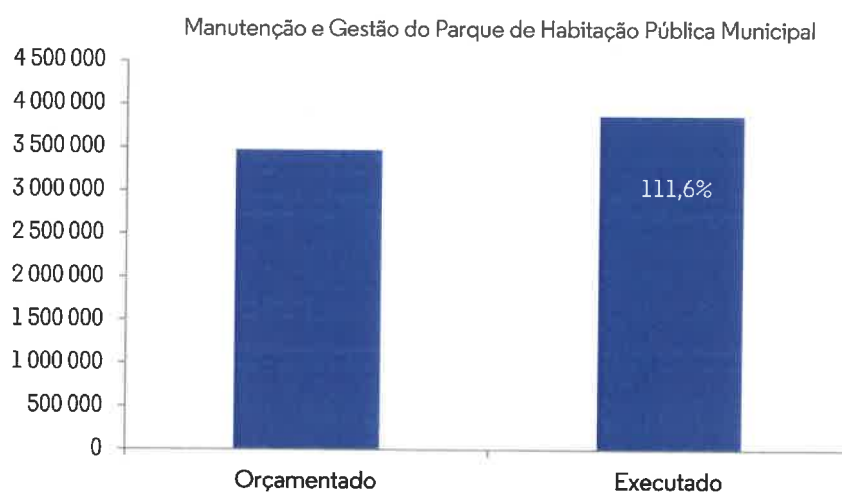
### 3. EXECUÇÃO ORÇAMENTAL, OBJETIVOS E INDICADORES DE DESEMPENHO

#### 1 - GESTÃO E MANUTENÇÃO DO PARQUE HABITACIONAL

Constituem receitas próprias da Domus Social, EM as rendas devidas pela utilização do parque habitacional municipal.

As rendas cobradas são destinadas à promoção das ações de gestão e manutenção preventiva e corrente do edificado de habitação municipal e à cobertura financeira dos gastos da estrutura de suporte das operações da empresa para esta função. A Domus Social, EM, como estrutura especialmente vocacionada para a gestão do parque habitacional e que nela se tem vindo a especializar, deve assegurar que o valor líquido da cobrança de rendas que ficam na sua disponibilidade seja suficiente para desenvolver a atividade de manutenção e suportar os gastos da estrutura de funcionamento da empresa.

No âmbito da manutenção e gestão do parque habitacional no ano de 2017, os 3.471.249€ orçamentados (incluem serviços diversos relacionados com a habitação social, emergências e pequenas intervenções, contratos de manutenção e materiais de armazém utilizados nas respetivas intervenções) tiveram uma execução de 111,6%.



## 2 – CONTRATOS CELEBRADOS COM A CÂMARA MUNICIPAL DO PORTO

O MP celebrou com a Domus Social, EM, um Contrato Programa e um Contrato de Manutenção de Equipamentos, Edifícios e Infra Estruturas (Contrato de Mandato) para o ano de 2017, que concretizam e especificam os objetivos imediatos e mediatos da delegação de poderes operada pela autarquia portuense, e definem os termos jurídicos, financeiros e materiais, que enquadram a atividade desta empresa municipal.

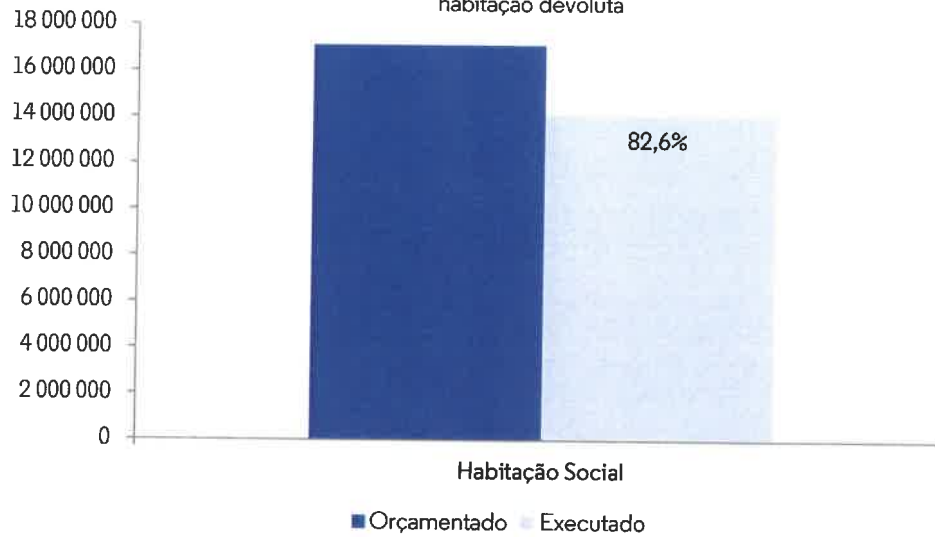
Estes contratos estabelecem as responsabilidades e dão suporte financeiro, quer à grande reabilitação do parque habitacional, escolas e outros edifícios municipais, quer à implementação de um modelo de gestão do parque habitacional e outro tipo de ações, no âmbito da manutenção, a serem executadas pela Domus Social, EM, em edificado ou equipamento municipal.

Foi igualmente celebrado entre o MP e a Domus Social um Contrato de Reabilitação de Património Imobiliário Habitacional Municipal, que tem como objetivo dotar a Domus Social de meios para assegurar a promoção da reabilitação de um conjunto de imóveis do património inseridos no Centro Histórico do Porto. Este contrato, com o valor global de 4.100.000€ teve, até 31 de dezembro de 2017, uma execução de 50.424€, relacionada essencialmente com fases preliminares de projeto, prevendo-se uma realização de cerca de 3.000.000€ em 2018 e 1.000.000€ em 2019.

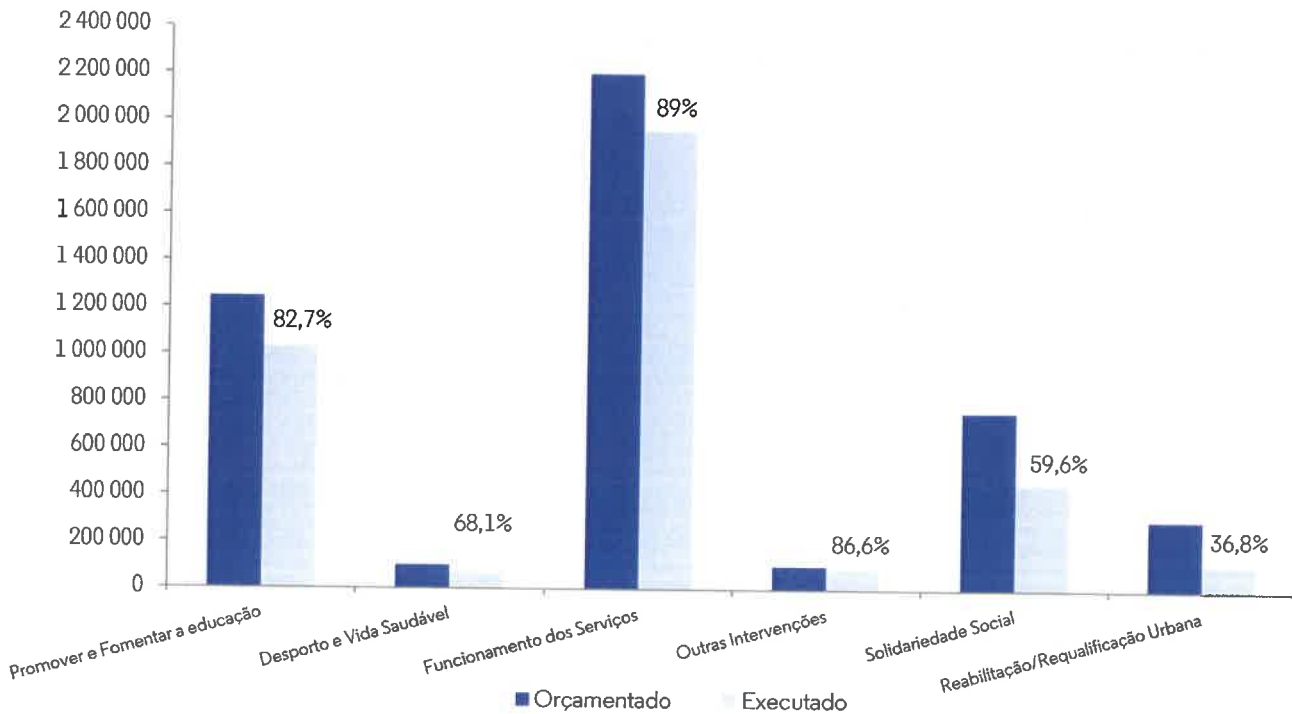
Os gráficos seguintes apresentam a taxa de execução da prestação de serviços, distribuída pelas diversas rubricas do Contrato de Mandato.

Nas rubricas com maior peso e de particular importância no orçamento da Domus Social, EM, a Habitação (onde se inclui a grande reabilitação de bairros de habitação pública municipal e habitação devoluta) e a Educação, as taxas de execução foram, respetivamente, de 82,6% e 82,7%.

### Grande requalificação do Parque de Habitação Pública Municipal e habitação devoluta



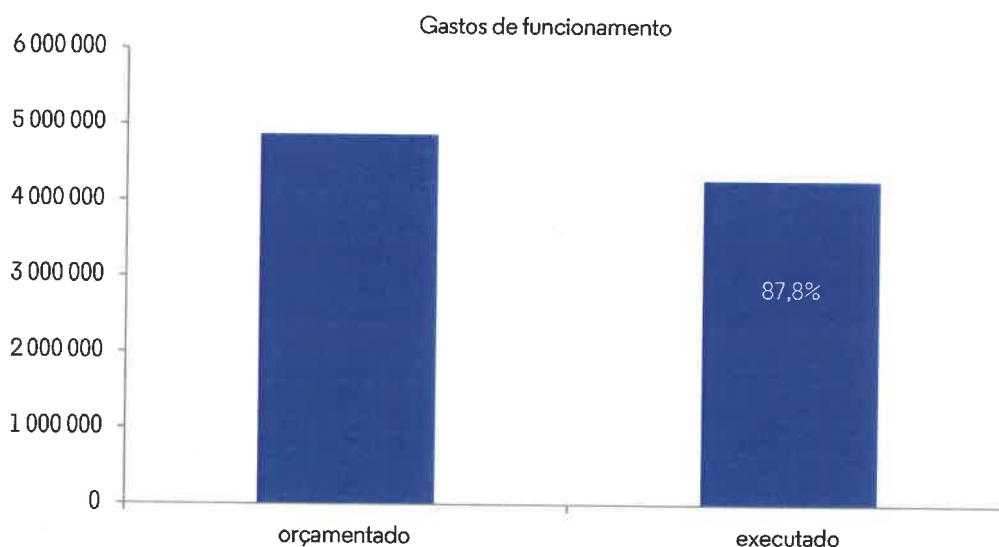
### Outros serviços para a CMP



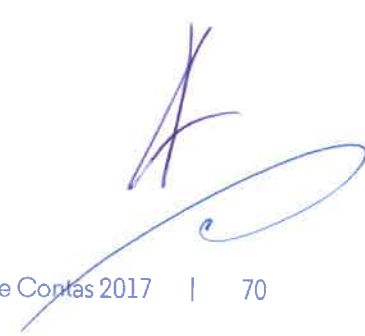
### 3 – ORÇAMENTO DE FUNCIONAMENTO

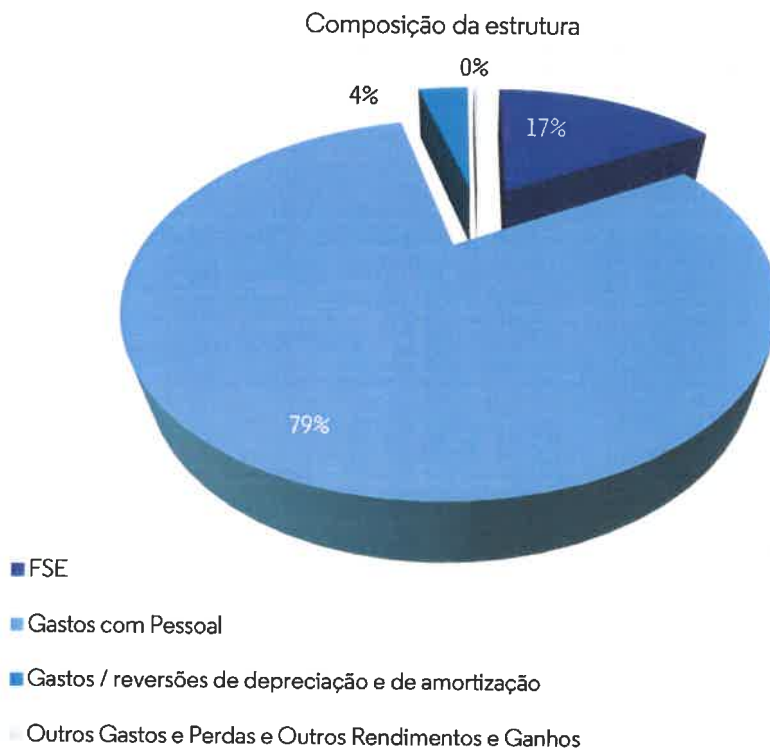
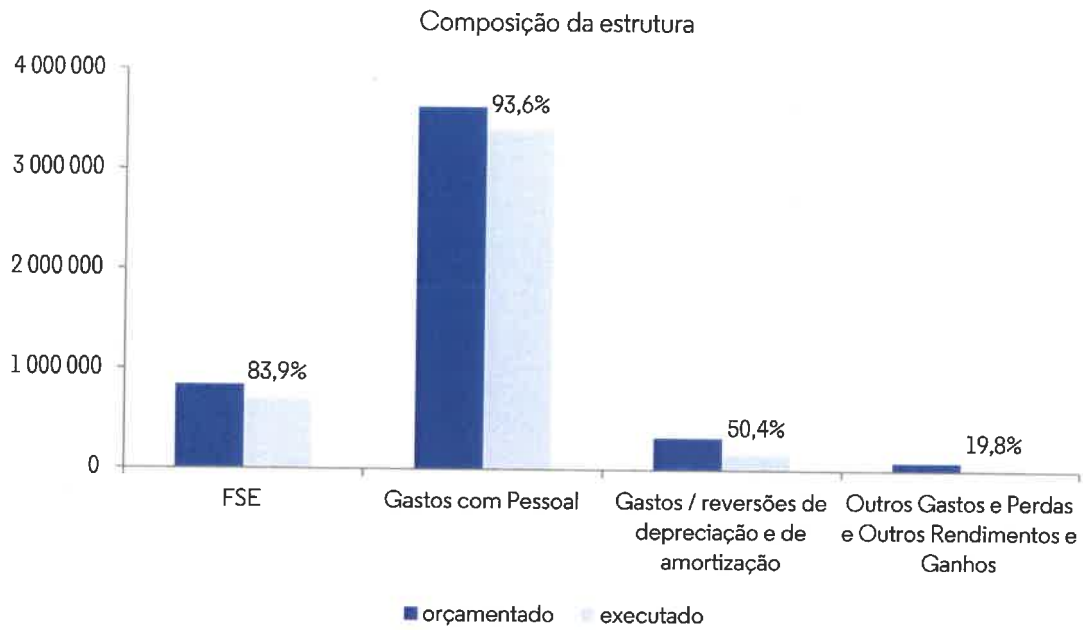
Reproduz-se agora, em gráfico, a execução relativa a gastos de funcionamento, de suporte às operações da empresa, nomeadamente gastos com pessoal, depreciações e fornecimentos e serviços externos diretamente relacionados com a estrutura.

A taxa de execução destes gastos foi de 87,8%, situando-se cerca de 12,2% abaixo do que tinha sido previsto nos IGP.



Nos gráficos seguintes é possível verificar a distribuição percentual em cada uma das componentes.





## 4 – INDICADORES DE DESEMPENHO DO CONTRATO PROGRAMA

O desempenho organizacional da Domus Social, EM, é medido, em relação ao ano 2017, através de indicadores de eficácia e de eficiência que permitem habilitar o MP com informação sobre as características, os atributos e os resultados do serviço de manutenção corrente, preventiva e reativa que constitui o processo através do qual a empresa cumpre o seu objeto social.

A realização dos objetivos no âmbito da rubrica de Habitação Social depende exclusivamente da empresa, atendendo ao grau de autonomia com que desenvolve, neste campo, a sua atividade.

O mesmo não se poderá dizer relativamente às restantes rubricas orçamentais. Nestes casos, a empresa atua em função de necessidades a serem determinadas pelos pelouros do município se e quando estas se verificarem. Uma vez que as referidas necessidades de manutenção e conservação, pela sua natureza intrinsecamente inesperada, não podem, na sua generalidade, ser antecipadas e programadas e, portanto, sujeitas a um juízo de prognose que permita a definição de metas quantificáveis, traduzíveis em indicadores de eficácia e eficiência – a análise de desempenho só poderá concretizar-se através da leitura do cumprimento ou não dos níveis de serviço definidos no processo de qualidade da empresa, e que servem para medir e avaliar a sua performance.

É com este enquadramento que, através do quadro seguinte, é possível avaliar a evolução dos indicadores definidos para o ano de 2017:



Indicadores agregados de eficácia e eficiência:

Manutenção corrente (pequenas intervenções)

Grupo de Processos	Processo		Objetivos	Indicadores	Métrica	Metas	2017	
	Nome	Coord					N.º de OT's	%
Gestão PRO	Pequenas Intervenções e Emergências - <u>construção civil</u>	DPRO/Coordenador	Atender as situações de emergência	Cumprimento do nível de serviço <u>24 horas</u>	Este indicador é medido para as OT's encerradas no período em análise, retirando o tempo de espera dos materiais, feriados e fins de semana	cumprimento dos prazos entre 70% e 75% dos pedidos	2.137	93,5%
	Pequenas Intervenções e Emergências - <u>eletricidade</u>						31	100%
	Pequenas Intervenções e Urgências - <u>construção civil</u>		Atender as situações de urgência	Cumprimento do nível de serviço <u>15 dias</u>			2.518	86,9%
	Pequenas Intervenções e Urgências - <u>eletricidade</u>						1.210	96%
	Pequenas Intervenções Normais - <u>construção civil</u>		Atender as situações normais	Cumprimento do nível de serviço <u>30 dias</u>			3.720	91,2%
	Pequenas Intervenções Normais - <u>eletricidade</u>						1.128	98,9%

Reabilitação de edifícios

Nível objetivo	Taxa de execução			resultado 2017
	ineficaz	eficaz	muito eficaz	
	< 75%	≥ 75% e < 90%	≥ 90%	

Nível objetivo	Desvio no preço			resultado 2017
	ineficiente	eficiente	muito eficiente	
	> 5%	≤ 5% e > 2%	≤ 2%	

## 4. Perspetivas económico-financeiras

## 4. PERSPETIVAS ECONÓMICO-FINANCEIRAS

### RELATÓRIO DE COTEJAMENTO COM ESTUDOS DE VIABILIDADE – IGP/2017-19

Artigo 32.º, n.º 6, da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto

A Domus Social, EM operou, em 2017, segundo os modelos organizativo e económico-financeiro que resultaram dos estudos de viabilidade económico-financeira e racionalidade económica que fundamentaram a sua constituição em 2000 ainda, portanto, ao abrigo da Lei n.º 58/98, de 18 de agosto, entretanto revogada.

O modelo de negócio previsto naquele estudo assenta na prestação do serviço de manutenção de infraestruturas e equipamentos, do domínio público ou privado, integrados na esfera da Câmara Municipal do Porto ou de outras empresas participadas por aquela podendo a empresa, acessoriamente, exercer a sua atividade relativamente a imóveis integrados na esfera de terceiros, desde que para o efeito fosse prévia e devidamente autorizada pela autarquia.

Em 2003, a Domus Social, EM, cuja atividade de manutenção do parque habitacional municipal conhecia uma expressão muito significativa, para otimização da gestão daqueles ativos, integrou, igualmente, a gestão da atribuição municipal de satisfação das necessidades públicas de habitação social, conduzindo e gerindo a locação dos imóveis, através da instrução dos processos, atribuição de habitações, fiscalização da correta ocupação e aplicação de medidas sancionatórias e resolutivas, o que permitiu, inclusive, dar uma expressão complementar aos fundamentos que estiveram na base da sua criação e adequadamente traduzidos no estudo de viabilidade.

Assegurou-se, por esta via, uma gestão global e integrada do parque habitacional municipal, com inequívocos ganhos ao nível da especialização técnica da empresa, naturalmente repercutida na eficiência da atividade. Esta opção, aliada à realidade, documentada em 2012, de ser a empresa titular, como receita própria, das rendas que resultam da utilização do parque habitacional, reforçou a conclusão da sua perfeita

autossustentabilidade. Aliás, os IGP/2017-2019, e o presente período em avaliação, refletem esta mesma realidade.

A variabilidade do volume de negócios registados pela empresa, ao longo da última década, em função dos desideratos de investimento municipal foi, de forma permanente e constante, acompanhada pela adaptação da estrutura de custos da empresa, possível através da sua organização flexível, o que vem sufragar não só a pertinência e fundamentação dos estudos que estão na origem e na base da sua criação, assim como as opções subsequentes acima retratadas.

O retrato da atividade económica desenvolvida em 2017, resumida nos quadros seguintes, permite concluir que a Domus Social, EM conseguiu dar plena execução às projeções económico-financeiras constantes dos IGP/2017-2019, numa prestação que se mostrou perfeitamente equilibrada e particularmente eficiente, enquanto operador no mercado de gestão do parque habitacional e manutenção de equipamentos e infraestruturas.

COMPOSIÇÃO DOS ENCARGOS DE ESTRUTURA	Orçamento 2017	Execução 2017	% de execução
Gastos Operacionais			
Gastos com o pessoal	3 629 635,80	3 396 330,21	93,6%
Fornecimentos e serviços externos	838 119,38	702 885,57	83,9%
Gastos de depreciação e amortização	321 348,00	161 815,99	50,4%
Outros gastos e perdas	82 152,95	35 009,54	42,6%
Juros e gastos similares suportados	0,00	292,68	n.a.
subtotal	4 871 256,13	4 296 333,99	88,2%
Imposto sobre o Rendimento	12 916,09	21 711,62	168,1%
total	4 884 172,22	4 318 045,61	88,4%

COMPOSIÇÃO DO FINANCIAMENTO DA ESTRUTURA	Orçamento 2017	Execução 2017	% de execução
Estrutura financiada por rendas	4 871 256,12	4 296 333,99	88,2%
Margem s/ vendas e prestação de serviços a outras entidades	2 334,54	0,00	0,0%
Outros rendimentos e ganhos	15 991,59	18 741,32	117,2%
Juros, dividendos e outros rendimentos similares	23 030,85	20 673,23	89,8%
total	4 912 613,10	4 335 748,54	88,3%

FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS e CMVMC	Orçamento 2017	Execução 2017	% de execução
<b>CUSTOS DIRECTOS DA OBRA E PARQUE HABITACIONAL</b>			
FSE e Materiais - a refaturar à Câmara Municipal do Porto	21 027 954,58	17 633 227,84	83,9%
FSE e Materiais - a refaturar a Outras Entidades	23 345,37	64 161,60	274,8%
FSE e Materiais - manutenção corrente do parque habitacional	3 471 248,90	3 872 096,29	111,5%
FSE - devolução de rendas à CMP conforme Estatutos	100 000,00	200 000,00	200,0%
subtotal	24 622 548,85	21 769 485,73	88,4%
<b>CUSTOS ESTRUTURA / INDIRECTOS</b>			
Trabalhos especializados	114 079,64	68 104,69	59,7%
Publicidade	4 900,00	6 599,21	134,7%
Vigilância e segurança	91 197,48	76 136,23	83,5%
Honorários	14 000,04	11 000,02	78,6%
Conservação e reparação	115 217,08	121 466,68	105,4%
Trabalho temporário	23 623,56	19 976,58	84,6%
Ferramentas e utensílios	1 622,40	1 324,82	81,7%
Livros e documentação técnica	3 987,48	1 085,05	27,2%
Material de escritório	20 434,21	23 935,27	117,1%
Electricidade	5 000,00	0,00	0,0%
Combustíveis	25 000,00	24 059,90	96,2%
Água	500,00	0,00	0,0%
Deslocações e estadas	15 139,70	5 688,46	37,6%
Transportes de pessoal	459,05	333,21	72,6%
Transportes de mercadorias	500,00	0,00	n/a
Rendas e alugueres	285 090,23	232 645,98	81,6%
Comunicação	33 759,88	35 480,36	105,1%
Seguros	18 111,99	23 363,64	129,0%
Contencioso e notariado	23 798,48	9 969,16	41,9%
Despesas de representação	2 500,00	10 566,56	100,0%
Limpeza, higiene e conforto	33 367,80	24 700,22	74,0%
Outros fornecimentos e serviços	500,00	16,00	3,2%
Encargos bancários	5 330,36	6 433,53	120,7%
subtotal	838 119,38	702 885,57	83,9%
total	25 460 668,23	22 472 371,30	88,3%

RENDIMENTOS DA ACTIVIDADE	Orçamento 2017	Execução 2017	% de execução
REPARTIÇÃO DOS RENDIMENTOS TOTAIS	29 678 719,49	26 358 177,04	88,8%
Vendas e prestações de serviços	21 053 634,49	17 711 977,57	84,1%
Execução de obra:			
- CMP	21 027 954,59	17 633 194,75	83,9%
- GMPH	0,00	14 621,22	n/a
- Outras Entidades	25 679,91	64 161,60	249,9%
Rendas emitidas	8 586 062,56	8 484 077,36	98,8%
Reversões	0,00	122 707,56	n/a
Outros rendimentos e ganhos	15 991,59	18 741,32	117,2%
Juros, dividendos e outros rendimentos similares	23 030,85	20 673,23	89,8%
REPARTIÇÃO DOS GASTOS TOTAIS	29 648 604,49	26 292 697,86	88,7%
Gastos operacionais	29 648 354,10	26 292 405,18	88,7%
CMVMC			
- CMP	94 450,22	93 341,46	98,8%
- GMPH	150 684,99	117 473,25	78,0%
Fornecimentos e serviços externos - obra:			
- CMP	20 933 504,37	17 539 886,38	83,8%
- GMPH	3 420 563,91	3 954 623,04	115,6%
- Outras Entidades	23 345,37	64 161,60	274,8%
Fornecimentos e serviços externos - estrutura			
- CMP	0,00	24 026,33	n/a
- Outras Entidades	838 119,38	678 859,24	81,0%
Gastos com o pessoal	3 629 635,80	3 396 330,21	93,6%
Gastos de depreciação e de amortização	321 348,00	161 815,99	50,4%
Perdas por Imparidade	154 549,13	226 878,14	146,8%
Outros gastos e perdas	82 152,95	35 009,54	42,6%
Juros e gastos similares suportados	250,39	292,68	116,9%
Imposto sobre o rendimento do período	12 916,09	21 711,62	168,1%
Resultado líquido do período	17 198,90	43 767,56	254,5%

Também a circunstância de a Domus Social, EM não preencher qualquer um dos requisitos previstos no artigo 62.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, determinantes da dissolução das empresas locais, conforme se explicita seguidamente, cauciona as conclusões que já se apresentou relativamente ao ano 2016, em diversos pontos deste relatório e nos quadros anteriores.

- a) Nos últimos 3 anos as vendas e prestação de serviços cubram pelo menos 50% dos gastos totais dos respetivos exercícios

Anos	Vendas e prestação de serviços	Gastos totais incorridos	% vendas e prestação de serviços nos gastos totais incorridos
2015	16 880 289,53	17 590 323,78	96,0%
2016	22 667 797,93	22 663 097,69	100,0%
2017	26 196 054,93	26 169 697,62	100,1%

- b) Nos últimos 3 anos o peso contributivo do Subsídio < 50% das suas receitas

Anos	Prestação serviços e outros rendimentos	Subsídio	% do subsídio na totalidade da prestação serviços e outros rendimentos
2015	16 897 352,74	713 774,51	4,2%
2016	22 682 822,82	5 905,35	0,0%
2017	26 214 796,25	0,00	0,0%

- c) Nos últimos 3 anos: [EBITDA= (Resultados operacionais, subtraído ao mesmo o valor às amortizações e às depreciações)] >=0

Anos	R. Operacional	Amortizações	EBITDA
2015	20 803,47	53 235,79	74 039,26
2016	25 630,48	106 444,39	132 074,87
2017	45 098,63	161 815,99	206 914,62

- d) Nos últimos 3 anos: Resultados Líquidos >=0

Anos	R. Líquidos
2015	24 909,03
2016	33 786,57
2017	43 767,56

Para 2018, a Domus Social, EM, na linha do que vem acontecendo, continuará a manter uma atividade sustentável consubstanciada quer nos pressupostos do seu estudo de viabilidade, quer nas opções conformativas dos mesmos e que foram sendo implementadas, conforme resulta da análise dos agregados económico-financeiros para o triénio 2018-2020, resumidos no quadro seguinte.

AGREGADOS ECONÓMICO-FINANCEIROS PARA O TRIÉNIO DE 2018 - 2020	ANO 2018	ANO 2019	ANO 2020
<b>RESULTADOS</b>			
Resultado operacional	7 335	7 707	8 084
Resultado financeiro	21 207	21 489	21 598
Resultado líquido do período	17 868	18 444	18 851
<b>RENDIMENTOS</b>			
Vendas, prestação de serviços e outros rendimentos e ganhos	25 491 220	26 541 795	19 182 491
Rendas emitidas	8 526 856	8 526 856	8 526 856
<b>GASTOS</b>			
Gastos com o pessoal	3 631 788	3 631 788	3 631 788
Fornecimentos e serviços externos	30 301 988	31 271 521	24 018 544
<b>BALANÇO</b>			
Total do ativo	6 927 315	6 983 911	6 693 963
Total do ativo não corrente	791 073	578 365	379 466
Total do passivo	5 305 565	5 343 718	5 034 917
Total do capital próprio	1 621 750	1 640 194	1 659 045
<b>INDICADORES</b>			
Liquidez geral	1,14	1,18	1,23
Autonomia financeira	23,4%	23,5%	24,8%
Autofinanciamento (RL + Depreciações/Amortizações)	265 888	293 592	280 190



## 5. O plano de investimentos

## 5. O PLANO DE INVESTIMENTOS

O quadro seguinte demonstra o investimento realizado em 2017 desagregado pelas diversas rubricas de ativos, bem como os desvios entre os valores orçamentados e realizados (valores em euros).

INVESTIMENTO	Previsto	Realizado	Desvio
<b>1 .ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS</b>			
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00
Equipamento de transporte	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	73 890,00	75 891,74	2 001,74
Outros ativos fixos tangíveis	34 000,00	8 339,05	-25 660,95
subtotal	107 890,00	84 230,79	-23 659,21
<b>2 . ATIVOS INTANGÍVEIS</b>			
Programas de computador	439 450,00	0,00	-439 450,00
subtotal	439 450,00	0,00	-439 450,00
<b>3 . INVESTIMENTOS EM CURSO</b>			
Ativos intangíveis em curso	0,00	167 975,11	167 975,11
subtotal	0,00	167 975,11	167 975,11
<b>TOTAL</b>	547 340,00	252 205,90	-295 134,10

O investimento na rubrica de ativos fixos tangíveis teve um nível de execução próximo do previsto nos IGP para 2017, resultando essencialmente da aquisição de equipamentos administrativos tais como mobiliário, equipamentos informáticos e outros, essenciais ao desempenho da atividade.

Quanto ao desvio verificado na rubrica de ativos intangíveis, nomeadamente programas de computador, deriva de algum atraso na passagem a produtivo de alguns aplicativos que se encontram em fase de desenvolvimento.

O investimento em programas informáticos faz parte da estratégia iniciada em 2014 pela Domus Social, EM, de forma a dotar a empresa de ferramentas que permitissem garantir a melhoria contínua do sistema de informação e a sua adequação à sua atividade.

Os projetos em destaque, neste âmbito, são a implementação de um projeto de BI que tem como objetivo a criação de um repositório de dados que permite guardar e explorar a informação proveniente dos diversos sistemas e o desenvolvimento de um modelo de dados de forma a obter uma visão global e integrada de

toda a informação, disponibilizando-a para os utilizadores de forma transparente permitindo, assim, a sua exploração através de mecanismos simples e intuitivos, potenciando desta forma a sua utilização nos processos de tomada de decisão. Também o desenvolvimento de um *software* de gestão de cadastro e manutenção que pretende dotar a empresa de um sistema de gestão do cadastro independente das atuais aplicações e que será a base para os desenvolvimentos futuros do sistema de informação da empresa faz parte deste investimento. Deixamos ainda uma referência para os desenvolvimentos iniciados em 2017 para adequar a contabilidade da Domus Social ao novo normativo contabilístico, o SNC-AP, e que, apesar do adiamento para 1 de janeiro de 2019, se encontra numa fase adiantada de desenvolvimento.

Todos estes projetos se encontram a 31 de dezembro reconhecidos nos ativos intangíveis em curso.

## 6. O plano de recursos humanos

## 6. O PLANO DE RECURSOS HUMANOS

Durante o ano de 2017 a taxa de rotatividade de pessoal da Domus Social, EM. foi considerável, tendo admitido um total de 28 novos colaboradores e visto sair 19.

Estas 28 novas contratações estiveram, essencialmente, relacionadas com duas questões:

- A substituição direta de colaboradores que saíram da empresa:

Área	Categoria	Admissões	Saídas
Conselho de Administração	Vogal	1*	1
Apoio ao Conselho de Administração	Secretária	1	1
	Assessor	1*	1
Direção da Gestão do Parque Habitacional	Técnico	3	3
	Administrativo	1	1
Direção de Produção	Coordenador	1*	1
	Técnico Superior	1	1
	Técnico	1	1
Gabinete de Comunicação e Imagem	Técnico Superior/coordenador	1	1
Gabinete de Recursos Humanos	Coordenador	1	1
Direção Administrativa e Financeira	Administrativo	1	1
	Técnico Superior	1	1
Total parcial	Novas contratações	11	
	Transferências Internas (*)	3	
Total global incluindo as transferências internas		14	

(\*) As substituições assinaladas foram executadas por via de transferência interna de colaboradores.

- A necessidade de reforçar o quadro de pessoal:

Área	Categoria	Admissões
Direção da Gestão do Parque Habitacional	Técnicos Profissionais	2
	Telefonista	1
Direção de Produção	Técnico Superior	4
	Técnico	1
	Estagiário	1
	Encarregado de Brigada	1
Gabinete Jurídico	Coordenador	1
	Técnico Superior	1

Gabinete de Qualidade e Gestão Documental	Técnico Superior	1
Gabinete de sistemas de informação	Coordenador	1
	Técnico Superior	2
Apoio ao conselho de Administração	Responsável pelo Acompanhamento e Desenvolvimento do Contrato Local de Segurança	1
Total		17

### Quadro de Pessoal

A 31 de dezembro a Domus Social, EM apresentava o seguinte quadro de pessoal:

Área	Coordenação	Categorias Profissionais	Nº Colaboradores
Conselho de Administração		Vice-Presidente	1
		Vogal do Conselho de Administração	1
Apoio ao conselho de administração		Secretária	1
Direção Administrativa e Financeira		Diretor	1
		Técnico Superior	3
		Administrativo	1
Recursos Humanos		Coordenador	1
		Administrativo	1
Gabinete de Sistemas de Informação		Coordenador	1
		Técnico Superior	3
Gabinete de Comunicação e Imagem		Coordenador	1
Gabinete de Contratação Pública e Aprovisionamento		Coordenador	1
		Técnico Superior	1
		Administrativo	2
		Operário	2
Gabinete de Qualidade e Gestão Documental		Coordenador	1
		Técnico Superior	5
		Técnico Profissional	2
		Administrativo	3
		Telefonista	1
Gabinete Jurídico		Coordenador	1

		Técnico Superior	2
Gabinete de Estudos e Planeamento		Técnico Superior	1
DGPH	Gestão Administrativa	Administrativo	3
	Gabinete Processual e Fiscalização	Coordenador	1
		Técnico Superior	1
		Técnico	7
		Administrativo	1
	Gestão de Condomínios	Coordenador	1
		Técnico	7
	Gestão de Ocupações	Coordenador	1
		Técnico	7
	Gabinete do Inquilino Municipal	Coordenador	1
		Técnico	6
		Administrativo	1
		Telefonista	3
Direção de Produção		Diretor	1
	Gestão de empreendimentos	Técnico Superior	7
	Gestão de projeto	Coordenador	1
		Técnico Superior	4
		Técnico Profissional	3
	Gestão de fiscalização	Coordenador	1
		Técnico Superior	3
		Técnico Profissional	2
	Gestão de manutenção	Coordenador	1
		Técnico Superior	2
	Linha de Apoio Técnico	Técnico	2
		Administrativo	2
	Eletricidade	Coordenador	1
Técnico Superior		2	
Operário Qualificado		6	
Construção Civil	Coordenador	1	
	Encarregado	3	
	Técnico Profissional	3	
	Operário Qualificado	6	
Fundação de Desenvolvimento Social do Porto		Diretor	1
		Operário	1
Total			130

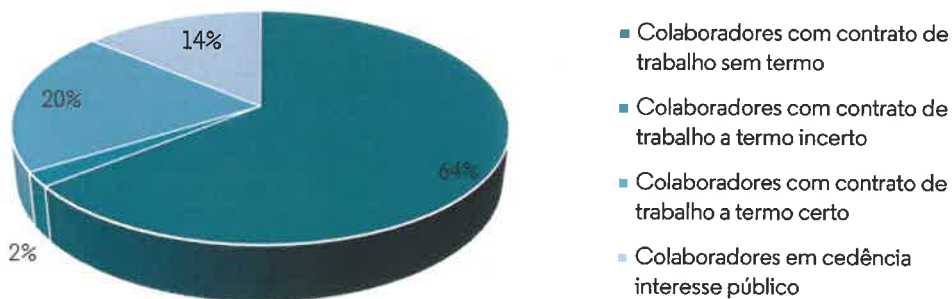
## Vínculos Laborais

Os 130 colaboradores encontram-se vinculados a esta Empresa Municipal da seguinte forma:

Vínculo Laboral	Nº de Colaboradores
Colaboradores com contrato de trabalho sem termo	83
Colaboradores com contrato de trabalho a termo incerto	3
Colaboradores com contrato de trabalho a termo certo	26
Colaboradores em cedência interesse público	18

Representado graficamente:

### Distribuição por tipo de vínculo laboral



## Habilitações Literárias

A Domus Social, EM possui um quadro de colaboradores com as seguintes habilitações literárias:



Colaboradores por nível de habilitação literária



Importa, ainda, referenciar a plataforma de partilha de serviços entre a Domus Social, EM e a GoPorto, EM, que cessou a 31 de março de 2017.

### Taxa de Absentismo

Em 2017 a Domus Social, EM teve uma taxa de absentismo de 5,7%. Este cálculo inclui todo o tipo de faltas (justificadas ou injustificadas) estando apenas excluídas as férias.

As principais causas de absentismo foram faltas relativas a baixa médica e baixa por acidente de trabalho.

### Formação Profissional

Em 2017 foram realizadas 80 ações de formação, o que representou 2057 horas. Foram envolvidos cerca dos 130 colaboradores da empresa.

A formação incidu sobre as seguintes áreas:

- Comportamental – 19 ações
- Jurídica – 30 ações
- Técnica – 6 ações
- Qualidade – 4 ações
- Sistemas – 5 ações
- Seminários/ Conferências – 10 ações



- Financeira – 6 ações

### Avaliação de Desempenho

O processo de avaliação de desempenho dos colaboradores referente ao ano de 2016 foi concluído e os resultados apresentados ao conselho de administração a 2 de novembro de 2017. Trata-se de um processo anual que permite a medição do desempenho de todos os colaboradores da empresa; implica as fases de definição de objetivos e competências, a auto e hétero avaliação. É ainda, neste momento onde são definidas as necessidades formativas associadas aos gaps/dificuldades de cada colaborador – elaboração do plano de formação anual.

## 7. Proposta de aplicação do resultado

## 7. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DO RESULTADO

O Conselho de Administração da CMPH – Domus Social – Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, EM, nos termos das disposições legais e estatutárias submete à Câmara Municipal do Porto a proposta de aplicação do resultado do exercício, no montante de 43 767,56€, a qual visa o reforço dos capitais próprios da empresa e consequentemente o aumento da sua autonomia financeira:

Reserva Legal	5%	2 188,38 €
Resultados Transitados		41 579,18 €

## 8. Perspetivas futuras

## 8. PERSPETIVAS FUTURAS

A Domus Social, EM continuará a desenvolver a sua atividade enquadrada pelas orientações políticas definidas pelo MP, procurando uma utilização racional e eficiente dos meios financeiros que lhe são disponibilizados ou que resultam da cobrança de rendas de habitação social municipal. Toda a atividade será desenvolvida com absoluta salvaguarda do equilíbrio económico e financeiro da empresa.

Em 2018, a empresa continuará a assegurar a atividade de gestão (adequada atribuição, ocupação e utilização de fogos) e de manutenção preventiva e corrente de edifícios, equipamentos e instalações. A reabilitação do “envelope” dos bairros de habitação social municipal continuará a merecer particular atenção. Alargar-se-á de uma forma mais extensiva e intensiva a reabilitação das casas do Património, ex-CRUARB-CH e da ex-FDZHP. Será dada continuidade às ações de natureza estratégica que a empresa vem desenvolvendo, nomeadamente a generalização dos processos de manutenção preventiva aos imóveis que se encontram sob gestão da empresa.

Serão concluídos e implementados de forma generalizada os importantes projetos na área dos sistemas de informação que atualmente decorrem, com resultados relevantes na acessibilidade ao vasto conjunto de informação disponível nas bases de dados da empresa e uma conseqüente melhoria na produtividade da empresa, aumentando a sua eficiência e eficácia.

Apesar dos condicionamentos legislativos existentes em relação aos recursos humanos do sector público, limitativos da sua adequada gestão e da valorização do mérito daremos particular atenção a esta matéria, procurando, na medida do possível, a valorização pessoal e profissional dos colaboradores.

Assim, importa hoje, dado o grau de maturidade atingido pela empresa que as perspetivas futuras assentem em torno de 3 pilares que conduzirão a empresa no curto e médio prazo:

1. Melhores Bairros/Mais Comunidade
  - Promover e reforçar um melhor comportamento de vizinhança no Parque de Habitação Pública Municipal;

- Continuar a evoluir no sentido de cada vez maior eficácia e eficiência na gestão do Parque de Habitação Pública Municipal;
- Melhorar os modelos de manutenção (preventiva e corretiva) do Parque de Habitação Pública Municipal;
- Reduzir a pobreza energética.

## 2. Melhores Ativos/ Mais Resultados

- Impulsionar investimento para melhorar a qualidade do Parque de Habitação Pública Municipal;
- Renovar, reabilitar e Requalificar o Parque de Habitação Pública Municipal;
- Aumentar o conforto das habitações;
- Proporcionar acesso ao Parque de Habitação Pública Municipal aqueles que têm mais necessidades;
- Proporcionar novos modelos de acesso à habitação direcionados para o segmento da população que não possui capacidade financeira para aceder ao mercado privado de arrendamento;
- Melhorar a qualidade de vida de grupos específicos, particularmente idosos.

Após o termo do período de 2017 e até à presente data não ocorreram acontecimentos subsequentes que impliquem ajustamentos e/ou, divulgação nas contas de 2017, ficando as contas autorizadas para emissão na presente data.

## 9. Reconhecimento público



## 9. RECONHECIMENTO PÚBLICO

O Conselho de Administração reafirma o seu profundo reconhecimento a todos aqueles que direta ou indiretamente colaboraram na prossecução dos objetivos da empresa:

- À Câmara Municipal do Porto pela confiança depositada na empresa e nos meios disponibilizados para a execução dos objetivos propostos.
- A todas as Direções e Departamentos Municipais bem como a todas as participadas do universo CMP, pela abertura e colaboração prestada na resolução de problemas comuns.
- Ao Revisor Oficial de Contas da empresa, pela incedível disponibilidade e valiosa colaboração.
- A todos os colaboradores que se dedicaram e preocuparam com a resolução de questões ligadas à atividade da CMPH – Domus Social – Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, EM, excedendo, em muitos casos, o âmbito da sua obrigação profissional.

Porto, 29 de março de 2018

O Conselho de Administração,



(Fernando Paulo Ribeiro de Sousa)



(Fernando Francisco Barbosa Pinto)



(Filipa Alexandra Dias Pereira de Sousa Melo Tavares)

# 10. Situação económico-financeira

## 10. SITUAÇÃO ECONÓMICO FINANCEIRA

### 1 - INDICADORES DE GESTÃO

Quadro A – Principais números do período

	2017	Varição 2016/17	2016
CAPITAL REALIZADO	500 000,00	0,0%	500 000,00
CAPITAL PRÓPRIO	1 000 508,77	4,6%	956 741,21
ATIVO TOTAL	6 479 894,66	-15,2%	7 645 791,93
ATIVO NÃO CORRENTE			
Ativos fixos tangíveis	131 520,69	18,4%	111 056,48
Ativos intangíveis	249 797,78	40,3%	178 069,13
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	43 767,56	29,5%	33 786,57
GASTOS DE EXPLORAÇÃO			
Gastos com o pessoal	3 396 330,21	12,0%	3 031 217,47
Fornecimentos e serviços externos (Funcionamento)	702 885,57	-19,0%	867 805,70
Gastos de depreciação e de amortização	161 815,99	52,0%	106 444,39
AUTONOMIA FINANCEIRA	15,4%	23,4%	12,5%
RESULTADO LÍQUIDO / CAPITAL REALIZADO	8,75%	29,5%	6,76%
COBERTURA DO ATIVO NÃO CORRENTE POR CAPITAIS PERMANENTES	258,4%	-21,2%	328,1%
NÚMERO DE TRABALHADORES (não inclui a administração)	128	7,6%	119

## 2 – DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

### Quadro B – Balanço

RUBRICAS	Notas	31.12.2017	31.12.2016
<b>ATIVO</b>			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	4-b), 9	131 520,69	111 056,48
Ativos intangíveis	4-b), 8	249 797,78	178 069,13
Outros investimentos financeiros		5 833,91	2 436,23
		<u>387 152,38</u>	<u>291 561,84</u>
Ativo corrente			
Inventários	4-e), 11	89 362,69	84 702,54
Clientes	12, 16.1	131 700,98	287 236,51
Estado e outros entes públicos	14, 16.2	2 272 268,45	2 397 006,43
Outros créditos a receber	16.3	2 580 434,32	2 201 054,60
Diferimentos	17.1	85 242,10	82 087,41
Caixa e depósitos bancários	quadro E, 5	933 733,74	2 302 142,60
		<u>6 092 742,28</u>	<u>7 354 230,09</u>
Total do ativo		<u>6 479 894,66</u>	<u>7 645 791,93</u>
<b>CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO</b>			
<b>Capital próprio</b>			
Capital subscrito	6, 7	500 000,00	500 000,00
Reservas legais	quadro D	63 054,24	61 364,91
Outras reservas	quadro D	38 707,28	38 707,28
Resultados transitados	quadro D	354 979,69	322 882,45
		<u>956 741,21</u>	<u>922 954,64</u>
Resultado líquido do período	quadro D	43 767,56	33 786,57
		<u>1 000 508,77</u>	<u>956 741,21</u>
Total do capital próprio		<u>1 000 508,77</u>	<u>956 741,21</u>
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo não corrente</b>			
Financiamentos obtidos	4-c), 10.1	18 145,77	34 342,79
		<u>18 145,77</u>	<u>34 342,79</u>
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores	16.1	575 997,34	1 149 221,70
Estado e outros entes públicos	14, 16.2	117 782,59	58 817,72
Financiamentos obtidos	4-c), 10.1	14 114,03	14 065,80
Outras dívidas a pagar	16.3	4 750 060,42	5 429 316,92
Diferimentos	17.1	3 285,74	3 285,79
		<u>5 461 240,12</u>	<u>6 654 707,93</u>
Total do passivo		<u>5 479 385,89</u>	<u>6 689 050,72</u>
Total do capital próprio e do passivo		<u>6 479 894,66</u>	<u>7 645 791,93</u>

Quadro C – Demonstração dos resultados por naturezas

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	2017	2016
Vendas e serviços prestados	4-i), 12	26 196 054,93	22 667 797,93
Subsídio à exploração	13	0,00	5 905,35
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	4-e), 11	-210 814,71	-233 433,78
Fornecimentos e serviços externos	17.2	-22 261 556,59	-19 106 750,78
Gastos com o pessoal	4-f), g), 15	-3 396 330,21	-3 031 217,47
Imparidade de inventários (perdas/reversões)	11	-18 519,99	0,00
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	16.1	-85 650,59	-89 217,62
Outros rendimentos		18 741,32	15 024,89
Outros gastos		-35 009,54	-96 033,65
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		206 914,62	132 074,87
Gastos / reversões de depreciação e de amortização	4-b), 8, 9	-161 815,99	-106 444,39
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		45 098,63	25 630,48
Juros e rendimentos similares obtidos	12.3	20 673,23	21 583,26
Juros e gastos similares suportados		-292,68	-474,54
Resultado antes de impostos		65 479,18	46 739,20
Imposto sobre o rendimento do período	14	-21 711,62	-12 952,63
Resultado líquido do período		43 767,56	33 786,57
Resultado por ação		0,44	0,34

Quadro D – Demonstração das alterações no capital próprio

DESCRIÇÃO	Capital realizado	Reservas legais	Reservas estatutárias	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Total do Capital Próprio
Posição em 1 de janeiro de 2016	500 000,00	60 119,46	38 707,28	299 218,87	24 909,03	922 954,64
ALTERAÇÕES NO Período						
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO					33 786,57	33 786,57
RESULTADO INTEGRAL					33 786,57	33 786,57
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO						
Outras operações						0,00
Aplicação do Resultado	0,00	1 245,45	0,00	23 663,58	-24 909,03	0,00
	0,00	1 245,45	0,00	23 663,58	-24 909,03	0,00
Posição em 31 de dezembro de 2016	500 000,00	61 364,91	38 707,28	322 882,45	33 786,57	956 741,21
DESCRIÇÃO	Capital realizado	Reservas legais	Reservas estatutárias	Resultados transitados	Resultado líquido do período	Total do Capital Próprio
Posição em 1 de janeiro de 2017	500 000,00	61 364,91	38 707,28	322 882,45	33 786,57	956 741,21
ALTERAÇÕES NO Período						
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO					43 767,56	43 767,56
RESULTADO INTEGRAL					43 767,56	43 767,56
OPERAÇÕES COM DETENTORES DE CAPITAL NO PERÍODO						
Outras operações						0,00
Aplicação do Resultado	0,00	1 689,33	0,00	32 097,24	-33 786,57	0,00
	0,00	1 689,33	0,00	32 097,24	-33 786,57	0,00
Posição em 31 de dezembro de 2017	500 000,00	63 054,24	38 707,28	354 979,69	43 767,56	1 000 508,77

Quadro E – Demonstração dos fluxos de caixa – método direto

RUBRICAS	2017	2016
Fluxos de caixa das atividades operacionais - método direto		
Recebimentos de clientes	24 935 829,98	22 026 149,14
Pagamentos a fornecedores	-22 765 298,02	-18 540 274,79
Pagamentos ao pessoal	-3 309 218,76	-3 031 768,08
Caixa gerada pelas operações	-1 138 686,80	454 106,27
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento	81 759,36	-45 566,76
Outros recebimentos/pagamentos	-109 639,08	80 157,63
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)	-1 166 566,52	488 697,14
Fluxos de caixa das atividades de investimento		
Pagamentos respeitantes a:		
Ativos fixos tangíveis	-100 245,41	-29 438,50
Ativos intangíveis	-82 611,55	-108 227,70
Investimentos financeiros	-5 476,66	-2 282,37
Recebimentos provenientes de :		
Ativos fixos tangíveis	1 041,32	0,00
Investimentos financeiros	1 824,08	269,43
Juros e rendimentos similares	1 224,36	2 487,65
Fluxos de caixa das atividades de investimento (2)	-184 243,86	-137 191,49
Fluxos de caixa das atividades de financiamento		
Pagamentos respeitantes a:		
Financiamentos obtidos	0,00	-1 438,90
Amortização de contratos de locação financeira	-17 305,80	0,00
Juros e gastos similares	-292,68	-283,88
Fluxos de caixa das atividades de financiamento (3)	-17 598,48	-1 722,78
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)	-1 368 408,86	349 782,87
Caixa e seus equivalentes no início do período	2 302 142,60	1 952 359,73
Caixa e seus equivalentes no fim do período	933 733,74	2 302 142,60

Quadro F – Indicadores da estrutura de gastos e rendimentos

DESCRIÇÃO	2017		2016	
	%	Valor	%	Valor
REPARTIÇÃO DOS RENDIMENTOS TOTAIS	100%	26 358 177,04	100%	22 827 359,57
Vendas e prestações de serviços	67,2%	17 711 977,57	61,7%	14 085 631,84
Execução de obra:				
- CMP	66,9%	17 633 194,75	99,6%	14 033 925,82
- Outras Entidades Grupo CMP	0,0%	0,00	0,0%	84,03
- GMPH	0,1%	14 621,22	0,2%	34 832,53
- Outras Entidades	0,2%	64 161,60	0,1%	16 789,46
Rendas	32,2%	8 484 077,36	37,6%	8 582 166,09
Reversões	0,5%	122 707,56	0,5%	117 048,14
Outros rendimentos e ganhos	0,1%	18 741,32	0,1%	15 024,89
Subsídios à exploração	0,0%	0,00	0,0%	5 905,35
Juros, dividendos e outros rendimentos similares	0,1%	20 673,23	0,1%	21 583,26
REPARTIÇÃO DOS GASTOS TOTAIS	100%	26 292 697,86	100%	22 780 620,37
Gastos operacionais	100%	26 292 405,18	100%	22 780 145,83
CMVMC				
- CMP	0,4%	93 341,46	0,4%	93 013,85
- GMPH	0,4%	117 473,25	0,6%	140 419,93
Fornecimentos e serviços externos - obra:				
- CMP	66,7%	17 539 886,38	61,2%	13 940 911,95
- Outras Entidades Grupo CMP	0,0%	0,00	0,0%	84,03
- GMPH	15,0%	3 954 623,04	18,8%	4 281 159,64
- Outras Entidades	0,2%	64 161,60	0,1%	16 789,46
Fornecimentos e serviços externos - estrutura				
- CMP	0,1%	24 026,33	0,1%	22 343,81
- Outras Entidades	2,6%	678 859,24	3,7%	845 461,89
Gastos com o pessoal	12,9%	3 396 330,21	13,3%	3 031 217,47
Gastos de depreciação e de amortização	0,6%	161 815,99	0,5%	106 444,39
Perdas por Imparidade	0,9%	226 878,14	0,9%	206 265,76
Outros gastos e perdas	0,1%	35 009,54	0,4%	96 033,65
Juros e gastos similares suportados	0,00%	292,68	0,0%	474,54



### 3 – ANEXO

#### 1 – Identificação da entidade e período de relato

No dia 19 de julho de 2000 foi constituída a Manutenção de Equipamentos e Infraestruturas da Câmara Municipal do Porto, EM. A empresa adotou a forma de empresa pública, nos termos da alínea a) do n.º 3 do artigo 1.º da Lei 58/98, de 18 de agosto, dotada de personalidade jurídica e de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, ficando sujeita à superintendência da Câmara Municipal do Porto. A sua sede localiza-se na Rua Monte dos Burgos, 12, Porto.

A Manutenção de Equipamentos e Infraestruturas da Câmara Municipal do Porto, EM, foi constituída tendo como objeto social o exercício da atividade de manutenção de infraestruturas e equipamentos, do domínio público ou privado, cuja gestão fosse da Câmara Municipal do Porto ou de outras empresas participadas por aquela e ainda de outras entidades de direito privado que a Câmara Municipal do Porto determinasse.

No dia 8 de outubro de 2003, foi outorgada a escritura de alteração de estatutos da Manutenção de Equipamentos e Infraestruturas da Câmara Municipal do Porto, EM, passando esta a assumir a denominação de Empresa Municipal de Habitação e Manutenção, E.M.. Por deliberação da Câmara Municipal do Porto foi também decidida a alteração do objeto social da empresa, passando este a incluir a gestão do parque habitacional do município, bem como a atividade de manutenção de equipamentos e infraestruturas, do domínio público ou privado, cuja gestão seja da Câmara Municipal do Porto.

Em 28 de junho de 2006, foi outorgada a deliberação da Câmara Municipal do Porto e da Assembleia Municipal em alterar a denominação da Empresa Municipal de Habitação e Manutenção, E.M., para CMPH – Domus Social – Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, E.M., bem como alteração parcial dos seus estatutos.

Em 26 de março de 2009, foi outorgada a escritura de Alteração dos Estatutos da Empresa que alterou a sua designação para CMPH – Domus Social – Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, E.E.M. por forma a dar cumprimento na Lei n.º 53-F/2006 de 29 de dezembro.

Em 19 de dezembro de 2011, foi aprovado pela Assembleia Municipal a alteração dos artigos 16º e 18º dos Estatutos da Empresa. Esta alteração visou modificar a estrutura de financiamento da atividade da empresa, passando a constituir receitas próprias da Domus Social, EM as rendas devidas pela utilização do parque habitacional municipal. O registo definitivo, na Conservatória do Registo Comercial, ocorreu a 10 de maio de 2012.

Em 18 de fevereiro de 2013 foram alterados os Estatutos da empresa que alterou a sua designação para CMPH – Domus Social – Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, E.M. por forma a dar cumprimento na Lei n.º 50/2012 de 31 de agosto.

Por deliberação do executivo municipal de 7 de outubro de 2014 foram alterados os estatutos da empresa, tendo sido alargado o seu objeto social nos termos seguintes: “e) *organizar ou apoiar atividades de natureza sociocultural e criar ou apoiar equipamentos que tenham em vista a promoção social e de qualidade de vida dos moradores.*”

Em 4 de outubro de 2016, foram novamente alterados os estatutos da empresa, permitindo um alargamento do seu objeto social e definindo o enquadramento da ação da Domus Social na área social, nomeadamente através da elaboração, desenvolvimento e implementação de projetos.

O capital social da Domus Social, EM, é composto por 100.000 ações nominativas de valor nominal de 5 € cada, detidas a 100% pelo Município do Porto, Número de Identificação Fiscal 501.306.099, com sede nos Paços de Concelho, na Praça General Humberto Delgado, Porto.

## 2 – Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras foram preparadas de harmonia com o referencial contabilístico nacional, constituído pelo Sistema de Normalização Contabilística, publicado no Decreto-Lei n.º 158/2009 de 13 de julho e respetivas alterações subsequentes, integrando as Normas Contabilística e de Relato Financeiro e as Normas Interpretativas, Avisos e Portarias.

A comparabilidade das demonstrações financeiras deve ter em atenção a situação seguinte:

Em 2012 a empresa obteve, pela prestação de serviços efetuados à CMP, uma remuneração a título de encargos de gestão, conforme contrato programa celebrado. Em 2013 foi reconfigurado o suporte financeiro, não tendo obtido a empresa qualquer remuneração/subsídio, dada a constatada desnecessidade para assegurar o equilíbrio financeiro da empresa. No ano seguinte, em 2014, e apesar de se ter fixado nos IGP/2014-2016 um subsídio no montante de €659.265, também não foi necessária recorrer à sua integralidade para assegurar o equilíbrio económico e financeira da empresa. Em 2015, em virtude da necessidade gerada pela execução da totalidade das atividades inscritas nos IGP/2015-2017, referentes à Manutenção do Parque de Habitação Pública Municipal, a empresa recebeu €693.526,63 a título de subsídio. No ano de 2016 não foi recebida qualquer remuneração a título de subsídio.

Finalmente, e no ano em análise, a empresa não obteve qualquer tipo de subsídio da CMP, não tendo este instrumento financeiro figurado nos seus Instrumentos de Gestão Previsional.

#### 4 – Principais políticas contabilísticas

- a) Os princípios contabilísticos definidos no Sistema de Normalização Contabilística observados na preparação dos mapas financeiros foram o regime de acréscimo (periodização económica), a continuidade das operações da empresa, a compreensibilidade, a relevância, a materialidade, fiabilidade, representação fidedigna, da substância sobre a forma, neutralidade, a prudência, a plenitude e comparabilidade.
- b) Os ativos fixos tangíveis e intangíveis são mensurados após o seu reconhecimento segundo o modelo de custo. Todas as aquisições e beneficiações que cumpram os critérios de reconhecimento nesta Norma são reconhecidas como Ativos. As despesas normais com a reparação e manutenção são consideradas como gasto no período em que ocorrem.

As amortizações e depreciações referentes ao ano de 2017, foram calculadas em duodécimos, segundo o método das quotas constantes, às seguintes taxas médias, as quais correspondem às taxas máximas legais, em conformidade com o DR 25/2009 de 14 de setembro, uma vez a vida útil estimada dos ativos detidos não difere significativamente das vidas úteis implícitas nas taxas do Diploma:

Ativos intangíveis

Programas de computadores – 33,33%

Ativos fixos tangíveis

Edifícios e outras construções – 10,00%

Equipamento básico – 12,50% - 25,00%

Equipamento de transporte – 25,00%

Ferramentas e utensílios – 12,50% - 25,00%

Equipamento administrativo – 12,50% - 33,33%


Outros ativos fixos tangíveis – 12,50% - 33,33%

Os elementos do ativo sujeitos a depreciação, cujos custos unitários de aquisição ou de produção não ultrapassaram os 1.000,00€ foram totalmente depreciados ou amortizados no período de tributação em apreciação, em conformidade com o mesmo diploma.

- c) Os ativos fixos tangíveis adquiridos mediante contratos de locação financeira, bem como as correspondentes responsabilidades são contabilizadas pelo método financeiro. De acordo com este método o custo do ativo é registado no ativo fixo tangível, e a correspondente responsabilidade é registada no passivo. Os juros incluídos no valor das rendas e a depreciação do ativo, calculada conforme descrito na nota 3-b), são registados como custos na demonstração dos resultados do exercício a que respeitam.
- d) Relativamente à locação operacional os respetivos encargos são registados como gastos na demonstração dos resultados do exercício a que respeitam.
- e) Os inventários são valorizados ao custo de aquisição adotando-se o custo médio como método de custeio das saídas. Periodicamente são revistos os artigos com potencial perda de valor e efetuados os ajustamentos respetivos.
- f) A legislação portuguesa sobre o trabalho define que as férias relativas a qualquer ano de serviço sejam gozadas pelo trabalhador no ano seguinte. Por tal facto procedeu-se ao cálculo dos gastos daí

decorrentes inerentes ao período do ano de 2017. Como base de cálculo utilizaram-se os salários base em vigor, não tendo sido considerados quaisquer cortes nos salários brutos.

- g) Com o objetivo de minimizar os gastos com o pessoal de áreas comuns às empresas municipais Domus Social, EM e GoPorto, EM, perdurou, até 1 de abril, um Acordo de Colaboração que definia as percentagens dos gastos com o pessoal a imputar por cada entidade, pela via de refaturação dos gastos incorridos, estando todos os gastos/ganhos refletidos nas contas de gastos com o pessoal nas suas diversas rubricas. Desta forma, a conta de gastos com o pessoal apresenta o valor dos gastos com o pessoal efetivamente incorridos após a refaturação dos gastos pela Domus Social, EM à GoPorto, EM, e vice-versa. Confrontar, a este propósito, a nota 15.
- h) Na especialização do período os réditos e gastos foram reconhecidos quando obtidos e/ou incorridos, independentemente do seu recebimento ou pagamento. Adicionalmente o rédito relativo a rendas recebidas do parque habitacional integra outros quantitativos recebidos, intrinsecamente conexos com o cumprimento da obrigação principal.
- i) De acordo com o Contrato de Mandato e com os Instrumentos de Gestão Previsional para o Triénio 2017-2019, documentos aprovados pelo executivo camarário, a Domus Social, EM, procede à refaturação à Câmara Municipal do Porto de todos os gastos diretamente imputáveis às obras, constantes do anexo ao contrato de mandato, por igual valor ao suportado.
- j) Os instrumentos financeiros não têm implícitos juros e são registados pelo seu valor nominal. Adicionalmente, as contas a receber encontram-se deduzidas de eventuais perdas por imparidade de forma a refletirem o seu valor realizável líquido.
- k) A Domus Social, EM analisa periodicamente a responsabilidade por eventuais obrigações que resultam de eventos passados, mas de montante ou ocorrência incerta. Os critérios de reconhecimento seguem a NCRF 21.
- l) Os eventos após a data das demonstrações financeiras que proporcionam informação adicional sobre as condições que existiam nessa data são refletidos nestas. Caso existam eventos após aquela data,



que não sejam úteis para aferir das condições que existiam na data do balanço são, os mesmos, objeto de divulgação no anexo.

## 5 – Fluxos de caixa

Os saldos de caixa e seus equivalentes, reconciliando os montantes evidenciados na demonstração dos fluxos de caixa com as rubricas do balanço, correspondem a disponibilidades imediatamente mobilizáveis, conforme mapa anexo.

	2017	2016
Caixa	3 403,16	2 600,72
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	<u>930 330,58</u>	<u>2 299 541,88</u>
	<u><u>933 733,74</u></u>	<u><u>2 302 142,60</u></u>

Conforme explicado no ponto 16.3 – Outras contas a receber e a pagar – parte das garantias dadas pelos fornecedores respeita a reforços da garantia inicial e são efetuados mediante uma retenção no momento do pagamento. De acordo com o preceituado na lei, estes valores serão restituídos, não estando por tal motivo classificados como disponibilidades. No exercício em análise o total acumulado de retenções de garantia e depósitos de caução líquidos de restituições ascendia a 2.540.037,99 €.

## 6 – Partes relacionadas

O MP, Número de Identificação Fiscal (NIF) 501.306.099, com sede nos Paços de Concelho, na Praça General Humberto Delgado, Porto, detém na totalidade o capital social da Domus Social, EM. O capital social da Domus Social, EM, é composto por 100.000 ações nominativas de valor nominal de 5€ cada.

A atividade da Domus Social, EM para o Município do Porto é enquadrada por um contrato programa, em conformidade com a Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto. Este contrato-programa, revisto anualmente, tem por objeto a definição de objetivos setoriais da Domus Social, EM e a correspondente participação do Município do Porto.

Todos os saldos pendentes com a empresa mãe e outras empresas relacionadas estão discriminados na nota 16.1 e 16.3 deste anexo. As transações efetuadas no período com entidades do grupo CMP estão referidas no quadro F.

## 7 – Capital próprio

A totalidade do capital social da Domus Social, EM, o qual é composto por 100.000 ações nominativas de valor nominal de 5€ cada, é detido a 100% pelo Município do Porto.

A explicação dos movimentos ocorridos, no exercício, em cada uma das rubricas dos Capitais Próprios pode ser analisada no quadro D – Demonstração das alterações no Capital Próprio.

O movimento ocorrido no Capital Próprio reflete a aplicação dos resultados, de acordo com o artigo 295.º do Código das Sociedades Comerciais e artigo 26.º dos Estatutos da Domus Social, EM, como segue:

Para Reserva Legal – 5%

O montante restante foi aplicado na rubrica de Resultados Transitados conforme deliberação da Assembleia Geral.

## 8 – Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis são mensurados na data do seu reconhecimento inicial pelo modelo do custo, que no caso específico da Domus Social, EM se resume ao seu preço de compra.

Não foi feita qualquer revalorização subsequente dos ativos após o reconhecimento inicial.

Os ativos intangíveis têm vidas finitas. As amortizações referentes ao ano foram calculadas em duodécimos, segundo o método das quotas constantes, às taxas máximas legais em conformidade com o DR 25/2009 de 14 de setembro, uma vez que a vida útil estimada dos ativos detidos não difere significativamente das vidas úteis implícitas nas taxas do Diploma. As taxas utilizadas são as mencionadas no ponto 4 deste Anexo.

RUBRICA	Saldo inicial 01.01.2017	Reforço	Alienações	Transferências e abates	Saldo final 31.12.2017
<b>ATIVOS INTANGÍVEIS</b>					
Programas de Computador	886 323,14	0,00	0,00	27 087,22	913 410,36
Ativos intangíveis em curso	4 579,27	156 187,55	0,00	-25 284,27	135 482,55
	<u>890 902,41</u>	<u>156 187,55</u>	<u>0,00</u>	<u>1 802,95</u>	<u>1 048 892,91</u>
<b>Depreciações</b>					
RUBRICA	Saldo inicial 01.01.2017	Aumentos	Anulação / reversão / transferência	Saldo final 31.12.2017	
<b>ATIVOS INTANGÍVEIS</b>					
Programas de Computador	712 833,28	86 261,85	0,00	799 095,13	
	<u>712 833,28</u>	<u>86 261,85</u>	<u>0,00</u>	<u>799 095,13</u>	
<b>VALOR LÍQUIDO</b>				<u>249.797,78</u>	

## 9 – Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis são mensurados na data do seu reconhecimento inicial pelo modelo do custo, que no caso específico da Domus Social, EM se resume ao seu preço de compra. Todas as aquisições e beneficiações de montante significativo são reconhecidas como ativos. As despesas normais com a reparação e manutenção são consideradas como gasto no período em que ocorrem.

Não foi feita qualquer revalorização subsequente dos ativos após o reconhecimento inicial.

As amortizações referentes ao ano foram calculadas em duodécimos, segundo o método das quotas constantes, às taxas máximas legais em conformidade com o DR 25/2009 de 14 de setembro, uma vez que a vida útil estimada dos ativos detidos não difere significativamente das vidas úteis implícitas nas taxas do Diploma.

O aumento da rubrica de equipamento administrativo deve-se principalmente ao investimento em hardware e mobiliário diverso.



113

RUBRICA	Saldo inicial 01.01.2017	Reforço	Alienações	Transferências e abates	Saldo final 31.12.2017
<b>ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS</b>					
Edifícios e outras construções	2 654,64	0,00	0,00	0,00	2 654,64
Equipamento básico	10 132,71	0,00	0,00	0,00	10 132,71
Equipamento de transporte	197 697,48	0,00	20 508,40	0,00	177 189,08
Equipamento administrativo	507 247,14	75 891,74	0,00	11 787,56	594 926,44
Outros ativos tangíveis	112 144,61	8 339,05	0,00	0,00	120 483,66
Investimentos em curso	0,00	11 787,56	0,00	-11 787,56	0,00
	<u>829 876,58</u>	<u>96 018,35</u>	<u>20 508,40</u>	<u>0,00</u>	<u>905 386,53</u>

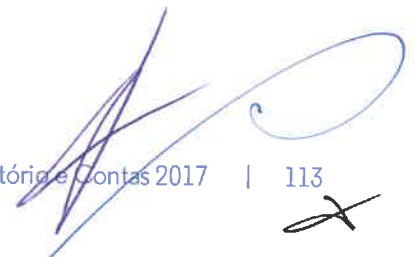
Depreciações		Saldo inicial 01.01.2017	Aumentos	Anulação / reversão / transferência	Saldo final 31.12.2017
RUBRICA					
<b>ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS</b>					
Edifícios e outras construções		2 654,64	0,00	0,00	2 654,64
Equipamento básico		10 132,71	0,00	0,00	10 132,71
Equipamento de transporte		188 146,86	3 097,50	20 508,40	170 735,96
Equipamento administrativo		408 410,14	64 500,11	0,00	472 910,25
Outros ativos tangíveis		109 475,75	7 956,53	0,00	117 432,28
		<u>718 820,10</u>	<u>75 554,14</u>	<u>20 508,40</u>	<u>773 865,84</u>
				<b>VALOR LÍQUIDO</b>	<u>131.520,69</u>

## 10 – Locações

### 10.1. – Locações financeiras

A 31 de dezembro de 2017 existiam duas locações financeiras ativas, uma viatura para substituição de outra que foi considerada como não reparável e a locação de equipamentos de impressão para a empresa.

A decomposição dos contratos é a seguinte:



Contrato	Valor dos contratos	Amortização do capital	Dívida a 31-dez-2017	Data inicial	Data final	não corrente	corrente
Smart 39-QU-72	12 390,00	3 020,83	9 369,17	01/02/2016	31/01/2020	7 740,97	1 628,20
Equip. Impressão	37 457,49	14 566,86	22 890,63	01/11/2016	31/10/2019	10 404,80	12 485,83
<b>TOTAL</b>	<b>49 847,49</b>	<b>17 587,69</b>	<b>32 259,80</b>			<b>18 145,77</b>	<b>14 114,03</b>

## 10.2. – Locações operacionais

Em 2013 o MP procedeu a um concurso público para locação operacional de viaturas, para o período 2013-2017, cessado que estava o contrato até então existente com a SGALD. O contrato foi celebrado com a Leaseplan Portugal – Comércio e Aluguer de Automóveis e Equipamentos, Unipessoal, Lda. Este contrato terminou a sua vigência no 1º semestre, tendo sido prorrogado por um ano para se ponderar a substituição da frota por veículos elétricos.

A rubrica de rendas e alugueres inclui os gastos com os seguintes contratos de locação operacional:

Descrição	Contrato N.º	Valor	N.º Contratos	Valor Mensal	Dívida a 31/12/2017	Periodicidade	Data Início	Data Fim
Toyota Auris	4.356.928/001	28 789,96	1	479,83	1 439,50	Mensal	01/04/2013	31/03/2018
Toyota Auris	4.356.571/001	28 789,96	1	479,83	1 439,50	Mensal	01/04/2013	31/03/2018
Toyota Auris	4.356.926/001	28 789,96	1	479,83	1 439,50	Mensal	01/04/2013	31/03/2018
Toyota Auris	4.356.927/001	28 789,96	1	479,83	1 439,50	Mensal	01/04/2013	31/03/2018
Toyota Dyna	4.421.284/002	28 822,80	1	480,38	1 921,52	Mensal	19/04/2013	18/04/2018
Toyota Yaris	4.357.408/001	24 784,47	1	413,07	1 652,30	Mensal	19/04/2013	18/04/2018
VW Jetta	4.419.589/002	35 343,02	1	589,05	2 945,25	Mensal	29/05/2013	28/05/2018
VW Jetta	4.419.626/003	35 343,02	1	589,05	2 945,25	Mensal	31/05/2013	30/05/2018
VW Caddy	4.362.555/003	32 820,17	1	547,00	3 829,02	Mensal	29/07/2013	28/07/2018
VW Caddy	4.374.538/003	32 820,17	1	547,00	3 829,02	Mensal	29/07/2013	28/07/2018
		<b>305 093,48</b>	<b>10</b>		<b>22 880,35</b>			

## 11 – Inventários

O custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas até 31 de dezembro, foi determinado como segue:

Matérias primas, subsidiárias e de consumo	2017	2016
Existências iniciais	84 702,54	102 624,49
Compras	233 994,85	217 800,12
Regularização de existências	0,00	-2 288,29
Existências finais	107 882,68	84 702,54
CMVMC	<u>210 814,71</u>	<u>233 433,78</u>

### Movimento de Imparidades do Período

Saldo Inicial	Reforço	Reversões	Saldo Final
<u>0,00</u>	<u>18 519,99</u>	<u>0,00</u>	<u>18 519,99</u>

## 12 – Rédito

### 12.1. – Prestações de serviços, outros rendimentos e ganhos

A repartição do valor das prestações de serviços, rendas emitidas e outros rendimentos foi a seguinte:

Tipologia	2017	2016
Serviços prestados à CMP e vendas de mercadorias		
Execução de obra e vendas de mercadorias	17 435 680,94	13 999 466,84
Prestados a Outras Entidades (inclui auto manutenção)	78 782,82	48 597,53
Multas emitidas	197 513,81	37 567,47
Rendas emitidas	8 484 077,36	8 582 166,09
Subsídios à exploração	0,00	5 905,35
Reversões	122 707,56	117 048,14
Outros rendimentos e ganhos	18 741,32	15 024,89
TOTAL	<u>26 337 503,81</u>	<u>22 805 776,31</u>

O montante líquido de rendas emitidas e anulações corresponde a 8.484.077,36€. O montante de 122.323,00€, diferença entre a conta de clientes de rendas e respetivas imparidades acumuladas, corresponde a valores cobrados no período subsequente a 31 de dezembro.

## 12.2. – Demonstração da faturação realizada versus prestações de serviços

Em conformidade com o processo descrito na alínea i) do ponto 4 – Principais políticas contabilísticas – apresentam-se no quadro seguinte os dados relativos à refaturação dos gastos ao Município. Adicionalmente apresenta-se a faturação relativa a outras entidades:

TIPOLOGIA	Outras Entidades	CMP
Faturação realizada 31 de dezembro de 2017		
Vendas e prestação de serviços do exercício anterior (relevadas em acréscimos de rendimentos no ano 2016 deduzidas notas de crédito)	3 108,79	132 301,71
Vendas e prestação de serviços do exercício de 2017 (a)	76 077,46	17 578 802,49
	<u>79 186,25</u>	<u>17 711 104,20</u>
Proveitos ainda não refaturados		
Saldo inicial em 1 de janeiro de 2017 de vendas e prestação de serviços ainda não faturadas (relevada em acréscimos de rendimentos no ano 2016)	3 108,79	133 525,71
Vendas e prestação de serviços do exercício ainda não faturada (relevada em acréscimos de rendimentos no ano 2017) (b)	2 705,36	24 113,20
Multas contratuais, acionamento de garantias e diversos aplicadas a fornecedores (c)	0,00	30 279,06
Obra do exercício anterior faturada em 2017 (relevada em acréscimos de rendimentos no ano 2016)	-3 108,79	-132 301,71
Saldo em 31 de dezembro de 2017 de obra ainda não faturada (relevada em acréscimos de rendimentos no ano 2017)	<u>2 705,36</u>	<u>55 616,26</u>
Prestações de serviços de 2017		
Vendas e prestação de serviços do exercício	76 077,46	17 578 802,49
Acréscimos de rendimentos de obra realizada em 2017 ainda não faturada deduzida de notas de crédito ainda não regularizadas	2 705,36	54 392,26
(a+b+c)	<u>78 782,82</u>	<u>17 633 194,75</u>

### 12.3. – Juros e rendimentos similares obtidos

Nesta rubrica foram reconhecidos os juros obtidos das contas de depósitos bancários e das rendas pagas fora do prazo regular.

RUBRICA	2017	2016
Juros e rendimentos similares obtidos	20 673,23	21 583,26

## 13 – Subsídios públicos

Em 22 de novembro de 2016, o MP e a Domus Social, EM celebraram, nos termos do disposto nos artigos 47.º e 50.º, ambos da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, um Contrato-Programa para o ano de 2017 o qual teve por objeto a definição de objetivos setoriais da Domus Social, EM. Este contrato não previa qualquer remuneração a receber do Município do Porto a título de subsídio. Todos os anos este contrato é objeto de atualização, mediante os objetivos sectoriais fixados pelo Município do Porto, e consequente participação pública.

## 14 - Impostos sobre o rendimento

### 14.1. - Impostos correntes

1. A Domus Social, EM está sujeita a uma taxa de IRC de 21%. Acresce ainda um valor de derrama resultante da aplicação das taxas previstas na Lei das Finanças Locais (Lei n.º 2/2007 de 15 de janeiro) que no caso do Município do Porto é de 1,5 % do lucro tributável sujeito a imposto.
2. De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos, cinco para a segurança social, exceto no caso em que existam prejuízos reportados. Deste modo as declarações fiscais dos anos de 2014 a 2017, poderão ainda ser sujeitas a revisão, embora a Domus Social, EM considere que eventuais correções

resultantes de revisões fiscais àquelas declarações de impostos não poderão ter um efeito significativo nas demonstrações financeiras em 31 de dezembro de 2017.

3. É ainda consequência da Lei em vigor a tributação autónoma em sede de IRC, que consiste na aplicação de uma taxa de imposto de 5%, 10%, 27,5% ou 35% a determinado tipo de gastos referidos na Lei. Na Domus Social, EM, resume-se essencialmente aos gastos com as viaturas, sendo a sua tributação de 10% ou 27,5% consoante o valor da viatura seja inferior ou superior a 25.000€ respetivamente. Estas taxas são elevadas em 10 pontos percentuais quando o sujeito passivo apresente prejuízo fiscal no período de tributação (at.º 88º n.º 14 do CIRC).

#### 14.2. - Impostos diferidos

Os impostos diferidos correspondem às diferenças temporárias entre os montantes para efeitos contabilísticos e para efeitos fiscais. Relativamente a diferenças temporárias tributáveis, não existem nos períodos de relato situações que impliquem o seu apuramento. Relativamente às diferenças temporárias dedutíveis, o seu reconhecimento depende de se verificarem expectativas razoáveis de matéria coletável positiva futura suficiente para a utilização desses ativos.

Os prejuízos fiscalmente dedutíveis apurados até 31 de dezembro de 2017 são como segue:

ANO	Montante
2017	2.063,29

#### 14.3. – Pagamento especial por conta

A Domus Social, EM está sujeita aos pagamentos especiais por conta (PEC) do IRC como estabelece o CIRC.

No primeiro semestre de 2017, foram sujeitos a inspeção tributária os anos de 2014 e 2015, não tendo sido registada qualquer correção à matéria tributária. Esta ação tem como propósito a restituição dos PEC pagos em 2010 e 2011. No segundo semestre foi igualmente concluída a inspeção ao ano de 2016,

não tendo resultado de ambas as ações quaisquer atos tributários ou em matéria tributária que fossem desfavoráveis à empresa, conforme o disposto no CIRC, pelo que não houve correções a efetuar, tendo a empresa visto diferidos todos os pedidos de restituição.

## 15 – Benefícios dos empregados

Os encargos referentes ao pessoal, registados em 2017 e 2016, referem-se exclusivamente a benefícios de curto prazo, não existindo responsabilidades com benefícios de médio/longo prazo e estão repartidos da seguinte forma:

RUBRICAS	2017	2016
Remunerações e mensualizações do Conselho de Administração	105 141,05	107 660,72
Remunerações e mensualizações do pessoal	2 543 694,09	2 213 010,35
Encargos sociais	584 073,24	522 667,69
Outros	163 421,83	187 878,71
	<u>3 396 330,21</u>	<u>3 031 217,47</u>

Tal como mencionado na nota 4 alínea f), estão aqui considerados: os duodécimos de férias e subsídio de férias, a pagar em 2018 e subsídio de natal pago em duodécimos.

Conforme referenciado na nota 4 alínea g), estão incluídos nesta rubrica o resultado da imputação dos gastos com o pessoal objeto da plataforma de partilha estipulado no Acordo de Colaboração, cujos valores no período em análise foram os seguintes:

Acordos de colaboração	Remunerações	Encargos sobre remunerações	Outros gastos	Total
Faturação da Domus Social	-14 127,33	-3 214,06	-455,00	-17 796,39
Faturação da GoPorto	31 245,64	7 154,42	1 230,79	39 630,85
Saldo	<u>17 118,31</u>	<u>3 940,36</u>	<u>775,79</u>	<u>21 834,46</u>

A empresa apresenta no final de 2017 um quadro de pessoal de 126 colaboradores. A este quadro de pessoal acrescem, dois colaboradores a exercerem funções noutra instituição do grupo e dois administradores executivos e um não executivo e não remunerado.

A Presidência do Conselho de Administração da empresa é exercida pelo administrador não executivo, Vereador da Câmara Municipal do Porto com o Pelouro da Habitação e Ação Social.

## 16 – Instrumentos financeiros

### 16.1. – Clientes e fornecedores c/corrente

#### a. Clientes c/corrente

A composição do saldo a 31 de dezembro de 2017 e 2016 é a seguinte:

CLIENTES CONTA CORRENTE	2017	2016
Clientes empresa - mãe	4 397,12	137 113,70
Clientes outras partes relacionadas	4 605,21	0,00
Inquilinos municipais	122 323,00	149 764,65
Rendas emitidas não recebidas	1 070 750,06	1 012 541,12
Imparidades por incumprimento de rendas	-948 427,06	-862 776,47
Clientes gerais	375,65	358,16
	<u>131 700,98</u>	<u>287 236,51</u>

#### b. Movimento de Imparidades do Período

Saldo Inicial	Perdas	Reversões	Saldo Final
862 776,47	208 358,15	122 707,56	948 427,06

#### c. Fornecedores c/corrente

A composição do saldo a 31 de dezembro de 2017 e 2016 é a seguinte:



FORNECEDORES CONTA CORRENTE	2017	2016
Fornecedores empresa - mãe	0,00	0,00
Fornecedores outras partes relacionadas	5 360,27	707,25
Fornecedores gerais	506 133,95	1 125 884,51
Fornecedores - fat. recepção conferência	64 503,12	22 629,94
	<u>575 997,34</u>	<u>1 149 221,70</u>

### 16.2. – Estado e outros entes públicos

Em 31 de dezembro a composição dos saldos desta conta era a seguinte:

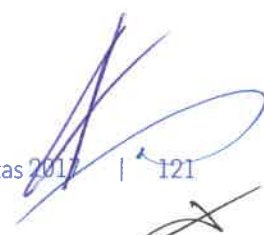
ESTADO	saldo devedor 2017	saldo credor 2017	saldo devedor 2016	saldo credor 2016
Imposto sobre o rendimento	208 844,37	21 711,62	303 548,67	12 952,63
Retenção de Impostos		34 642,25		0,00
Imposto sobre Valor Acrescentado	2 063 424,08	0,00	2 093 457,76	0,00
Contribuições para a Segurança Social		49 516,46		45 408,45
Caixa Geral de Aposentações		11 443,08		0,00
ADSE		0,00		0,00
FCT/FGCT		469,18		456,64
	<u>2 272 268,45</u>	<u>117 782,59</u>	<u>2 397 006,43</u>	<u>58 817,72</u>

O saldo devedor relativo ao Imposto sobre o Valor Acrescentado corresponde a regularizações de IVA liquidado em excesso, e reclamado judicialmente, na sequência do indeferimento do pedido de revisão oficiosa por parte da Autoridade Tributária e Aduaneira.

Em 31 de dezembro de 2017 não existiam quaisquer dívidas em mora para com o Estado e Outros Entes Públicos.

### 16.3. – Outras contas a receber e a pagar

Em 31 de dezembro a composição dos saldos desta conta era a seguinte:



OUTRAS CONTAS A RECEBER E A PAGAR	2017	2016
Outras contas a receber:		
Devedores por acréscimos de rendimentos	32 916,67	100 764,82
Juros a receber	128,08	255,57
Prestações de serviços	32 788,59	100 509,25
Outros devedores	2 547 517,65	2 100 289,78
Depósitos de caução e retenções de garantia	2 540 037,99	2 094 627,93
Fornecedores devedores	6 096,29	4 295,58
Outros menores que 10.000 €	1 383,37	1 366,27
	<u>2 580 434,32</u>	<u>2 201 054,60</u>
Outras contas a pagar:		
Fornecedores de investimentos	60 715,24	25 040,12
Credores por acréscimos de gastos	523 540,60	1 079 248,57
Previsão para gastos com férias, subsídio de férias e respetivos encargos	490 507,54	443 271,48
Subcontratos a liquidar	1 224,00	53 392,27
Notas de crédito a emitir:		
Serviços de obra	1 530,00	1 289,80
Multas aplicadas	30 279,06	479 358,57
Devolução contratual	0,00	100 000,00
Outros não refaturáveis	0,00	1 936,45
Outros Credores	4 165 804,58	4 325 028,23
Notas crédito IVA CMP	1 456 552,30	1 456 552,30
Notas crédito emitidas CMP	0,00	460 000,00
Depósitos de caução e retenções de garantia	2 674 909,68	2 295 919,30
Montantes recebidos por conta de rendas da CMP	22 152,71	106 312,55
Outros	12 189,89	6 244,08
	<u>4 750 060,42</u>	<u>5 429 316,92</u>

A rubrica de outros credores – depósitos de caução e retenções de garantia, no total de € 2.674.909,68, refere-se a garantias dadas pelos fornecedores, por responsabilidades inerentes às empreitadas em curso, quer por depósitos diretamente efetuados pelos fornecedores quer por retenções efetuadas aquando dos pagamentos. Pelo exposto se conclui que estes valores serão, de acordo com o preceituado na lei em vigor, restituídos, não estando por tal motivo classificado como disponibilidades.

Relativamente às retenções efetuadas, o reconhecimento contabilístico que ocorre naquele momento é o seguinte: débito da conta do fornecedor e crédito da conta de outras contas a pagar. De seguida efetua-se a transferência de fundos da conta de depósitos à ordem para a conta de outras contas a receber.

revis

A rubrica de outros credores – devolução estatutária de rendas do ano de 2017, resulta do reconhecimento do montante de 200.000,00€ relativo ao valor a entregar ao Município de acordo com o n.º 3 do artigo 25º dos Estatutos da Domus Social, EM.

A conta CMP – notas de crédito de IVA respeita a regularizações de IVA liquidado em excesso, e reclamado judicialmente, na sequência do indeferimento do pedido de revisão oficiosa por parte da Autoridade Tributária e Aduaneira.

#### 16.4. – Capital próprio

Ver ponto 7 supra.

### 17 – Outros

#### 17.1. – Diferimentos

Os saldos de 31 de dezembro têm a seguinte composição:

DIFERIMENTOS	2017	2016
<b>SALDOS DEVEDORES</b>		
Contratos de manutenção de software e equipamentos	63 012,74	64 067,74
Rendas e alugueres	16 501,89	11 912,95
Diversos	5 727,47	6 106,72
	<b>85 242,10</b>	<b>82 087,41</b>
<b>SALDOS CREDORES</b>		
Rendimentos a reconhecer	3 285,74	3 285,79
	<b>3 285,74</b>	<b>3 285,79</b>

#### 17.2. – Fornecimentos e serviços externos (FSE)

Os FSE ascenderam a 22 261 556,59€ e 19 106 750,78€ referentes a 2017 e 2016, respetivamente, e a sua repartição é a seguinte:



FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS	2017	2016
<b>GASTOS DIRETOS DE OBRA E PARQUE HABITACIONAL</b>		
FSE obras - refaturados à CMP	17 539 886,38	13 940 911,95
FSE obras - refaturados a outras entidades	64 161,60	16 873,49
FSE obras - manutenção corrente do parque habitacional	3 754 623,04	4 181 159,64
FSE - devolução de rendas à CMP conforme Estatutos	200 000,00	100 000,00
	<u>21 558 671,02</u>	<u>18 238 945,08</u>
<b>GASTOS ESTRUTURA / INDIRETOS</b>		
Trabalhos especializados	68 104,69	30 557,14
Publicidade e Propaganda	6 599,21	20 057,18
Vigilância e segurança	76 136,23	69 554,42
Honorários	11 000,02	21 800,89
Conservação e reparação	121 466,68	150 728,99
Trabalho temporário	19 976,58	174 141,39
Ferramentas e utensílios	1 324,82	1 921,13
Livros e documentação técnica	1 085,05	3 126,75
Material de escritório	23 935,27	19 627,40
Combustíveis	24 059,90	22 393,70
Deslocações e estadas	5 688,46	13 837,28
Transportes de pessoal	333,21	331,09
Rendas e alugueres	232 645,98	230 425,09
Comunicação	35 480,36	34 156,64
Seguros	23 363,64	17 057,81
Contencioso e notariado	9 969,16	27 943,48
Despesas de representação	10 566,56	893,00
Limpeza, higiene e conforto	24 700,22	20 638,38
Outros serviços	16,00	2 303,44
Encargos bancários	6 433,53	6 310,50
	<u>702 885,57</u>	<u>867 805,70</u>
	<u>22 261 556,59</u>	<u>19 106 750,78</u>

Os gastos de estrutura, ou seja, os não diretamente relacionados com obra registaram uma diminuição de 19% quando comparados com o período homólogo de 2016, representando uma execução de 83,9% do previsto nos IGP para o corrente ano.

Os fornecimentos e serviços externos seguiram na sua generalidade os valores previstos nos IGP 2017/2018 não havendo desvios positivos a assinalar. Quanto aos desvios negativos pode ser dado destaque à rubrica de trabalhos especializados, com uma execução de cerca de 60% relativamente ao previsto, devido ao facto de não se terem realizado alguns projetos.

125

Quanto à comparação com o período homólogo destacamos a rubrica de trabalhos especializados que sofreu um aumento de 122,9%, e que apesar do valor abaixo do previsto, reflete a execução de projetos já programados. Existe ainda um diferencial que corresponde essencialmente aos desvios da rubrica de trabalho temporário, a qual diminuiu significativamente relativamente ao ano anterior.

Na rubrica de honorários estão incluídos gastos relativos à revisão legal de contas do exercício de 2017 no montante de 11.000,00€.

Por fim existe uma verba de 3.443,74 € registada na rubrica de contencioso e notariado a título de emolumentos pagos ao TC, respeitante aos processos de visto dos contratos programa e de mandato.

### 17.3. – Garantias prestadas por terceiros

O montante das garantias prestadas por terceiros em 31 de dezembro ascende a 8.320.171,79€ e foram prestadas no âmbito dos contratos celebrados pela Domus Social, EM (contratos de empreitada e contratos de prestação de serviços diversos – projeto, estudos, etc.). A sua subdivisão é a seguinte:

FORMA DE PRESTAÇÃO DE GARANTIA	Montante
Garantias bancárias	4 781 142,73
Seguros caução	838 375,03
Depósitos à ordem da Domus Social	25 744,35
Depósitos de caução e retenções para reforço de garantia	2 674 909,68
	<u>8 320 171,79</u>

As garantias prestadas sob a forma de depósito de caução e retenções de garantia estão relevadas na conta de outros devedores e credores no ponto 16.3.



12/1

## 17.4. – Responsabilidades e direitos não expressos no balanço

a. As responsabilidades contratuais assumidas pela Domus Social, EM, derivadas de concursos lançados e contratualizados até à data de 31 de dezembro de 2017 ascendem a aproximadamente 28.000.000€, tendo sido faturado o montante de aproximadamente 18.900.000€.

b. Responsabilidades eventuais relativas aos contenciosos existentes

b1) Litígios pendentes:

Encontra-se pendente no Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto:

	AUTOR	TIPO DE ACÇÃO	VALOR DA ACÇÃO	PEDIDO	OBSERVAÇÕES
1	Comporto – Sociedade de Construções, S.A.	Ação administrativa comum com processo ordinário	91 357,80 €	Pagamento de pretensos trabalhos a mais e pretensos suprimentos de erros e omissões do projeto não reconhecidos pelo dono da obra	A Domus Social foi condenada a pagar o montante de 12.250. A Domus Social interpôs recurso jurisdicional, cuja decisão se aguarda
2	Comporto – Sociedade de Construções, S.A.	Ação administrativa comum	2 026 397,16 €	Reclamado pagamento das faturas vencidas e não pagas, juros por pagamento de faturas pretensamente feitos fora do prazo e de faturas pretensamente não pagas, “custos acessórios e de estaleiro” e montante pretensamente devido por trabalhos resultantes de erros e omissões. As faturas reclamadas foram liquidadas por compensação de multas aplicadas	Por sentença de 6 de janeiro de 2015, a Domus Social foi absolvida de todos os pedidos. A autora requereu a nulidade da sentença, o que foi declarado pelo próprio TAF. Aguarda-se nova decisão da 1.ª instância.
3	Domus Social, EM	Impugnação judicial	14 634,31 €	juros indemnizatórios devidos por atraso verificado no pagamento do reembolso do IVA referente a janeiro de 2006	A 13 de abril de 2009 a Fazenda Pública apresentou a sua contestação. Aguarda-se desenvolvimentos do processo.
4	Aristo - Empresa Nacional de Arquitetura - Unipessoal, Lda.	Impugnação judicial	57 497,55 €	Impugnação de multas contratuais e pedido de pagamento de verba penhorada	Apresentada, no dia 27 de setembro de 2013, a contestação à ação.
5	Alexandre Barbosa Borges, S.A.	Ação administrativa comum	3 612,15 €	Impugnação de multa contratual aplicada em sede de execução de empreitada	Foi apresentada a contestação. Aguarda-se desenvolvimento do processo
6	Cunha & Barroso, Lda	Ação administrativa comum	13 783,35 €	Impugnação de multa contratual aplicada em sede de execução de empreitada	Foi apresentada a contestação. Aguarda-se desenvolvimento do processo
7	Strong - Segurança SA	Recurso		Impugnação da decisão do TAFPorto que julgou totalmente improcedente a ação que a Strong moveu contra a Domus, na qual peticionou a declaração de nulidade ou anulação das deliberações do Conselho de Administração em 09/03/2017, relativa à interrupção do procedimento e consequentemente a não adjudicação do contrato, com fundamento na alínea d) do n.º 1 do artigo 79º CCpúblicos.	Em 16 de fevereiro de de 2018, o TCentral Adm e Fiscal emitiu acórdão no qual negou provimento ao recurso interposto pela Strong (relativa a decisão em 1º instancia/TAFPorto)
8	Cunha & Barroso, Lda	Ação administrativa comum	20 553,67 €	Pagamento de trabalhos de suprimento de erros e omissões do caderno de encargos	Foi apresentada a contestação. Aguarda-se desenvolvimento do processo



scd

Em conclusão, é convicção da Domus Social, EM, que não existe fundamento para a atribuição de qualquer compensação financeira adicional às diferentes autoras nas situações acima descritas.

b2) Contingências ou reclamações de que possam resultar possíveis encargos para a Sociedade:

Nada a registar.

b3) Reclamações fiscais ou outras:

Nada a registar.

### 18 – Acontecimentos após a data do balanço

Após o termo do exercício e até à presente data não ocorreram acontecimentos subsequentes que impliquem ajustamentos e, ou, divulgação nas contas do exercício, ficando as contas autorizadas para emissão na presente data.

Porto, 29 de março de 2018

O Conselho de Administração,



(Fernando Paulo Ribeiro de Sousa)

O Contabilista Certificado,



(Jaime Manuel Velho Canteiro)



(Fernando Francisco Barbosa Pinto)



(Filipa Alexandra Dias Pereira de Sousa Melo Tavares)

