

**SUSTENTABILIDADE NA GESTÃO
DOS PRODUTOS DE APOIO NA SANTA CASA
DA MISERICÓRDIA DE LISBOA
NO CAMINHO DE UMA MAIOR INCLUSÃO SOCIAL
SERVIÇO DE GESTÃO DE PRODUTOS DE APOIO**

Cristina Vaz de Almeida

Licenciada em Direito. Pós Graduada em Marketing

Mestre em Comunicação e e.learning

Diretora do Serviço de Gestão de Produtos de Apoio

O que são produtos de apoio e quem são os seus utilizadores

Existe uma designação oficial de produtos de apoio referenciada pela Norma ISO 9999:2007 que é a seguinte: “Entende-se por produtos de apoio, segundo a classificação da norma internacional ISO 9999:2007, os produtos, dispositivos, equipamentos ou sistemas técnicos utilizados por pessoas com deficiência ou incapacidades, de produção especializada ou disponível no mercado que previnam, compensem, atenuem ou neutralizem as deficiências, incapacidades e desvantagens para uma melhor funcionalidade no seu dia-a-dia de forma mais rápida, adaptada e com economia de esforço”. Os seus principais destinatários são todas as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

O conceito de gestão sustentável de produtos de apoio

A SCML faz o empréstimo a Custo «0» de produtos de apoio a todos os utentes da ação social e saúde de proximidade da SCML, além dos parceiros da Rede Social e Colaboradores da SCML com evidente necessidade.

Neste âmbito, o SGPA dá reposta a mais de uma centena (100) de estabelecimentos e a cerca de 3000 utentes em lar, centros de dia e apoio domiciliário, equipamentos de infância e juventude, assim como às unidades de saúde.

Durante 2013 o número de parceiros da Rede Social que recorreram ao SGPA também aumentou de forma significativa, tendo como resultado uma maior intervenção da Santa Casa no âmbito dos suportes, no domínio dos produtos de apoio, dados a várias instituições.

Para se obterem ganhos de eficácia, controlo de custos de investimento que possam ir ao encontro destas premissas, é necessário planear e executar planos de gestão que tragam mais-valias e sustentabilidade a esta intervenção que passa exclusivamente pela assistência que a Santa Casa proporciona a todos os seus utentes com este perfil de acesso aos produtos de apoio.

Neste sentido a sustentabilidade da gestão dos produtos de apoio na SCML passa por estas áreas fundamentais:

- Gerir de forma eficaz um orçamento com limitações naturais face às múltiplas necessidades do seu público-alvo;

- Considerar os fornecedores como parceiros e negociar com eles as melhores condições tendo em conta o custo/qualidade/benefício;
- Recuperar, reparar e manter os produtos de apoio que não são novos por forma a garantir a sua eficaz reutilização;
- Criar ações promotoras de parcerias que visem a agregação de valor para a gestão de produtos de apoio e para a Santa Casa neste domínio

Actividade desenvolvida na gestão de produtos de apoio

Apoio a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

O Serviço de Gestão de Produtos de Apoio gere a sua atividade como serviço integrado na Direção de Ação Social e saúde numa ótica de **sustentabilidade, inovação e eficácia** para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, nas vertentes dos produtos, dos preços e das ações relacionadas com os produtos de apoio, assim **como impulsionar e reforçar a inclusão social de utentes** (em todos os escalões etários, sejam pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida).

Durante 2013 o Serviço de Gestão de Produtos de Apoio viu aumentar o seu apoio aos equipamentos da Santa Casa de acolhimento de crianças e jovens fazendo um investimento considerável em produtos para o desenvolvimento infantil que vieram reforçar as estruturas de acolhimento destas crianças que se encontravam com diversas necessidades evidenciadas e, que a intervenção do SGPA veio aumentar a sua qualidade

Boas práticas de gestão sustentável de produtos de apoio

As boas práticas de uma gestão sustentável implicaram uma orientação do serviço para **as seguintes vertentes de ação: produto - serviço; distribuição - logística; preço - custos /investimentos; promoção - divulgação**, por forma a termos claramente representadas, em termos de estratégia e de gestão, as áreas onde consideramos imprescindível atuar, para se conseguir resultados mais eficazes e mais evidentes.

Existiu uma **efetiva dinamização das relações intrainstitucionais** através do processo de **empréstimos de produtos de apoio a pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência**, assim como uma gestão mais coordenada dos **processos de financiamento**, no desenvolvimento das **atividades técnico-lúdicas** (Dança das bengalas e Cozinha com Andarilhos), através das sessões mensais de **Aprendizagem ao Longo da Vida para técnicos** (Pequeno Almoço e ALV), na intervenção da terapeuta ocupacional em vários contextos, nomeadamente no apoio ao Programa Pilar (lares privados) e às assistentes sociais em vários equipamentos com necessidades de avaliação de utentes e de contextos habitacionais.

Para medir os resultados e o processo de sustentabilidade da gestão, foi realizado um **Questionário de Satisfação**, tendo o SGPA alcançado uma taxa de Muito Bom e Excelente.

A **difusão de informação através de artigos na intranet e de reportagem** sobre o serviço terá também ajudado a esclarecer o âmbito de intervenção deste serviço. Foi ainda criada uma área na intranet para o SGPA onde estão contidas informações técnicas e informativas sobre as várias atividades desenvolvidas. É partilhando que se alcança um maior conhecimento por parte dos destinatários diretos e indiretos. É comunicando que se conseguem mais opiniões e respostas de melhorias nos serviços e assim prosseguir no objetivo desta gestão sustentável, tornada dia-a-dia realidade.

Externamente este serviço de gestão de produtos de apoio tem prestado um **apoio efetivo a parceiros**, emprestando, sob um termo de responsabilidade, produtos de apoio a utentes (em particular idosos) desses mesmo parceiros, durante o período em que forem necessários.

A rede social tem vindo a solicitar com maior frequência este apoio. A Santa Casa tem assim desenvolvido esforços para ir ao encontro dessas necessidades, contribuindo para deixar uma marca válida de cooperação interinstitucional com a rede social de Lisboa e de outras zonas do país.

Existiu ainda um **grande impacto da campanha de doação de produtos de Apoio**, iniciada apenas em 1 de Setembro de 2013, mas que teve em poucas semanas a envolvimento de centenas de pessoas, de cerca de 50 beneméritos, entre empresas e indivíduos e ainda um total de quase 1000 produtos de apoio doados.

Gestão do processo de financiamento da segurança social para os produtos de apoio – entrega direta ao requerente para uma maior eficácia dos resultados pretendidos

O SGPA, serviço da Santa Casa responsável pela área dos produtos de apoio tem também a gestão dos processos de financiamento de produtos de apoio, onde a Santa Casa, através de um protocolo firmado em 2003, se substituiu, na Cidade de Lisboa, ao Centro Distrital de Lisboa da Segurança Social, na gestão do financiamento e atribuição de produtos de apoio aos vários requerentes.

E porque a óptica de intervenção é a garantia do serviço de qualidade e eficaz prestado ao destinatário final (requerente do produto de apoio), nesta gestão, desde o início deste serviço, considerámos indispensável garantir a entrega direta do produto de apoio ao requerente, alterando o anterior processo que fazia a entrega de um cheque ao requerente e que conduzia, muitas vezes, a situações de fraude ou de inexistência de compra do produto de apoio. Nesse sentido foi elaborado o novo regulamento do SGPA onde esta área está bem demarcada e tem funcionado com bastante eficácia e eficiência (maio 2012).

O processo tornou-se mais complexo, mas mais efetivo: a SCML reavalia de novo os orçamentos entregues, renegociando o seu valor, adquire o produto de apoio e entrega-o ao beneficiário, que assina um termo de responsabilidade em que, quando não necessitar do PA o devolve para reutilização de outras pessoas.

Para uma dinâmica de gestão sustentável parece-nos necessário intervir e abranger áreas complementares ao «core-business» do Serviço (empréstimos e financiamentos), procurando assim intervir em áreas transversais para tornar mais abrangente a oferta do serviço, assim como a prossecução do objetivo ultimo que é a qualidade de vida da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Consideramos ainda 11 áreas na atividade na gestão sustentável dos produtos de apoio:

1. Dinâmica dos produtos de apoio SCML para equipamentos e apoio a utentes específicos da SANTA CASA.
2. Intervenção da terapeuta ocupacional do SGPA nas avaliações de utentes em equipamentos ou em domicílio e apoio específico ao programa PILAR (lares privados).
3. Dinamização do centro e manutenção e reparação de produtos de apoio e relevância das reparações realizadas pelo colaborador do SGPA
4. Dinamização e consolidação do processo de armazenamento de produtos de apoio na SCML, com entregas diretas aos equipamentos e domicílios num processo de logística bem coordenado com o Serviço de Transportes da Santa Casa.
5. Desenvolvimento de estratégias de sustentabilidade para aquisição de PA - doações, sinergias com parceiros e público em geral - campanha de doação de produtos de apoio.
6. Processo de negociação com fornecedores e reflexos na gestão sustentada do SGPA para aquisições próprias e para processos de financiamento.
7. Bons resultados dos questionários de satisfação sobre SGPA, integrado nos seus objetivos.
8. Reforço da comunicação e divulgação.
9. Ações de sensibilização - inclusão social.
10. Sessões direccionadas a técnicos, no âmbito da aprendizagem ao longo da vida (ALV).
11. Dinâmica da rede de gestão de produtos de apoio.

Mais valias da gestão sustentável

OSGPA tem vindo a apoiar e incentivar movimentos de empreendedorismo e inovação na área da criação e sensibilização para o uso de PA's.

Desta forma, foram promovidas e realizadas várias reuniões com diversos elementos de universidades e empresas, com o intuito de fomentar este mesmo pensamento e ação, obtendo sinergias de várias áreas. Também a sustentabilidade na gestão de produtos de apoio passa pelas parcerias, dinâmicas e novos conhecimentos que se vão produzindo ao nível das universidades e das empresas.

Sustentabilidade é abrir as portas a um maior conhecimento. É alargar horizontes.

Para esta ação contínua se estruturar de forma consolidada, foram desenvolvidos e apoiados projetos que se enquadram no domínio da inovação e do empreendedorismo e que trouxeram marcas mais-valias ao serviço prestado aos seus destinatários.

Realizou-se um Projecto durante 2013 de criação de PA's com os utentes da SCML em cooperação com os animadores socio-culturais da Santa casa da Misericórdia de Lisboa com grande sucesso e empenho de todos. Foi proposto a todos os utentes de Lar/Centros de Dia da SCML abraçarem o projeto de construção de PA's, para posteriormente ser realizada uma exposição e serem distribuídos por quem deles necessitasse. Os Terapeutas Ocupacionais e os Animadores Socioculturais dos vários equipamentos, acompanharam e incentivaram a participação neste projeto. Os idosos envolveram-se num verdadeiro projeto de parceria entre equipamentos e de verdadeira inclusão social, tendo sido construídos mais de 40 PA's bastante originais e inovadores, ficando os nossos grandes "artesãos" satisfeitos com a sua participação e resultado final.

Desenvolvimento de estratégias de sustentabilidade para aquisição de PA - doações, sinergias com parceiros e público em geral - campanha de doação de produtos de apoio

Numa lógica de sustentabilidade o SGPA tem desenvolvido uma série de parcerias com outras entidades, aproveitando as sinergias existentes, nomeadamente através de doações de produtos de apoio de outros países da Europa. Suécia - Fundação Agape - doação de produtos de apoio à SCML.

Com a Fundação Agape a SCML recebeu a 16 de Abril de 2013 (o 3º carregamento no âmbito da parceria) um carregamento de 10 toneladas de produtos de apoio, correspondentes a cerca de 900 produtos de apoio. Os produtos de apoio encontram-se todos em boas condições tendo sido já reutilizados cerca de 90% desses PA.

Campanha de sensibilização para a doação de PA's -de 1 de Setembro a 31 de Dezembro de 2013: após divulgação em vários meios (cartazes, flyers, redes sociais, youtube, sites vários, base de dados, canais televisivos, etc.), iniciou-se uma ação que em muito enriqueceu a SCML em termos de produtos recebidos. Em cerca de 3 meses, a SCML recebeu cerca de 1000 produtos, o que contribuiu fortemente, de forma sustentável e sem grande investimento, para o bem-estar e qualidade de vida dos novos utilizadores destes mesmos produtos. Sem esta ação, seria muito difícil, devido às carências económicas existentes, os nossos utentes adquirirem estes produtos dos quais muito necessitavam.

Estando também o SGPA numa fase de rotura de stock a alguns níveis, muitos dos PA's recebidos, vieram **colmatar as necessidades sentidas**. Através da assinatura "**Se já não precisa, ajude outros que precisam**", receberam-se imensos contactos por email e telefone. Todos os interessados, foram celebrados na lista de beneméritos da SCML.

Dinamização do centro e manutenção e reparação de produtos de apoio e relevância das reparações realizadas pelo colaborador do SGPA

O Centro de Manutenção e Reparação de Produtos de Apoio (CMRPA),

criado de forma informal no início de 2012 e oficializado em Setembro de 2012 permitiu um contributo indelével na reutilização de produtos de apoio da SCML durante 2013, contribuindo para uma gestão sustentável.

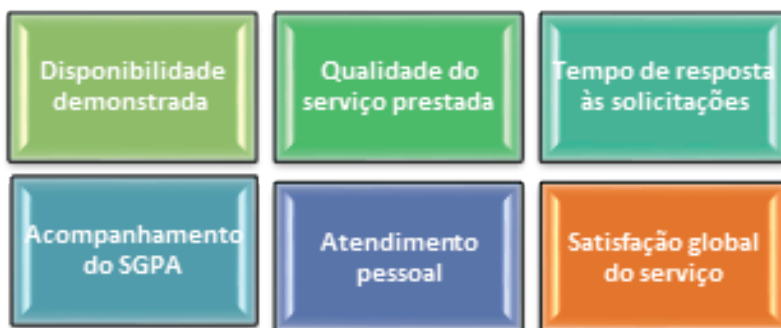
Processo de negociação com fornecedores e reflexos na gestão sustentada do SGPA para aquisições próprias e para processos de financiamento

No processo de aquisição dos produtos de apoio, em particular para os processos de financiamento da Segurança Social, onde a SCML passou a adquirir diretamente os PA, foi realizada uma verdadeira negociação com fornecedores para que passassem de «vendedores» a «parceiros», com responsabilização na atuação e na compreensão do espírito de missão da Santa Casa.

Projeto criação produto novo na área da higienização de pessoas acamadas com o Instituto Superior Técnico - SGPA apoiou no 2ª semestre de 2013 um grupo de **alunos do Instituto Superior Técnico** (2 futuros engenheiros mecânicos e 3 futuros engenheiros de materiais) com o intuito de os ajudar a **desenvolver um PA novo**, que permitisse aos acamados terem as condições de higienização ideais. Ressalva-se o especial interesse e **incentivo dos professores do Técnico, que estão sensibilizados para a área dos PA's** e que apoiaram os alunos no desenvolvimento de um projeto dentro desta área.

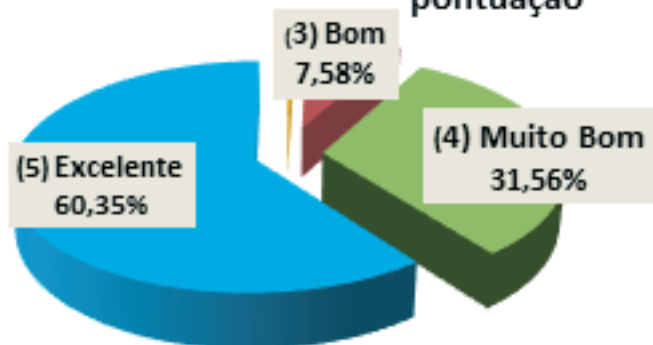
Resultados dos Questionários de Satisfação sobre SGPA

Foi ainda elaborado e distribuído um questionário que pudesse avaliar a satisfação dos técnicos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) em relação à prestação de serviços e atividade do Serviço de Gestão de Produtos de Apoio (SGPA). Foram enviados, durante o ano de 2013 um total de 100 questionários de satisfação, tendo sido obtidas 66 respostas (66% de respostas válidas).



Relativamente à análise dos resultados obtidos, no que se refere aos serviços prestados pelo SGPA ao longo do ano de 2013, os itens de avaliação foram os seguintes.

Percentagem de itens seleccionados por nível de pontuação



Questionário de Satisfação SGPA



Podemos constatar que 95,46% das avaliações posicionou o SGPA como MUITO BOM e EXCELENTE, o que nos traz bastante confiança em relação à orientação que estamos a dar ao serviço.

Reforço da comunicação e divulgação

A área de divulgação e presença de informação junto dos vários públicos, internos e externos é considerada importante. Em 2013 foi criada uma área na intranet para o SGPA, integrada nas intranet departamentais (DASS) onde estão contidos todos os documentos importantes para a gestão dos pedidos de empréstimo, sobre financiamento de produtos de apoio e sobre as atividades desenvolvidas pelo SGPA.

A campanha de doação de produtos de apoio também esteve em permanência desde o dia 1 de Setembro de 2013, tendo sido criado um micro site no site da SCML e ainda uma área no facebook que registou inúmeros apoiantes.

Sessões para os técnicos - Aprendizagem ao Longo Da Vida (Pequeno Almoço e ALV)

Com o objetivo de continuar a promover um maior conhecimento na área dos produtos de apoio junto de profissionais da Santa Casa com funções técnicas, foram organizados mensalmente pelo SGPA em 2013, **sessões informativas promotoras da aprendizagem ao longo da vida (ALV), que envolveram quase duas centenas de profissionais (assistentes sociais, terapeutas ocupacionais, psicólogos, enfermeiros)**

Criação de uma Rede de Gestão de Produtos de Apoio

Tendo iniciado as suas reuniões em meados de 2012, a REDE de Gestão de produtos de Apoio constituída por vários técnicos das várias áreas com intervenção nos produtos de apoio reúne mensalmente com o objetivo de permitir uma reflexão conjunta sobre os caminhos e estratégias para um bom desenvolvimento dos produtos de apoio na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Desafios futuros

Reflexões sobre os caminhos da sustentabilidade na gestão de produtos de apoio

O SGPA dá uma assistência mensal a uma média de 200 utentes da SCML, desde idosos, crianças e jovens e pessoas com deficiência e este número tem vindo a crescer. Trata-se de um serviço que assume áreas tão diversas como todos os processos de empréstimo de PA, financiamento do ISS, manutenção e reparação, armazenagem e logística, aquisições e negociações, pedidos dos equipamentos e da rede social, etc.

O desenvolvimento das parcerias e o trabalho conjunto com outros equipamentos e parceiros na área da investigação e aplicabilidade de conceitos traz mais-valias á Santa Casa. As empresas, as Universidades, as Associações e Entidades Não-governamentais ou de Utilidade Pública são potenciais parceiros na sustentabilidade de produtos de apoio que enriquecerá certamente este caminho tão recentemente iniciado (2012).

Conclusão

O caminho da mudança e da inovação, desde que realizado com passos certos e seguros é sem dúvida uma mais-valia na transformação da sociedade e na melhor inclusão social das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Com o reforço desta orientação poder-se-á continuar no processo inadiável da sustentabilidade da gestão nos produtos de apoio da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.