



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL 2021

## PLATAFORMA RADAR

(Gestão Funcional)

Unidade de Missão  
Lisboa Cidade de Todas as Idades  
(UMLCTI, 2021)

**SANTA CASA**  
Misericórdia de Lisboa

## Índice

1. Sumário Executivo .....	3
2. Quadro de Bordo .....	5
3. Dados Quantitativos de Atividade .....	6
3.1 Caracterização geral das pessoas integradas na Plataforma .....	6
3.2 Contactos telefónicos Plataforma RADAR .....	14
a) Eventos disruptivos .....	14
b) Contactos telefónicos .....	15
c) Abertura de Atividades para os Parceiros .....	17
d) Novas Entrevistas .....	18
3.3 Linha Informativo Radar .....	19
3.4 Contatos por <i>emails</i> (principais solicitações) .....	20
3.5 Radares Comunitários .....	21
4. Reuniões com os Parceiros .....	22
4.1 Reuniões Realizadas com Parceiros Externos .....	22
4.2 Reuniões Realizadas com Parceiros Internos .....	25
a) Reuniões realizadas com EAI .....	25
b) Reuniões realizadas com DICM .....	25
c) Reuniões realizadas com DQI .....	25
d) Reuniões realizadas com DISTI .....	26
4.3 Reuniões Realizadas com outros Parceiros .....	26
5. Atividades de Formação/Ação .....	27
5.1 Ações de Formação 'Plataforma RADAR' .....	28
5.2 Ações de Formação de curta duração .....	28
5.3 Acompanhamento da atividade dos mediadores de proximidade .....	29
6. Encontros no âmbito da longevidade .....	30
a) Simpósio Interações .....	30
b) Livro Verde sobre o envelhecimento: contributo da UMLCTI/SCML .....	30
c) Ebook simpósio Interações .....	31
d) Tertúlias da Longevidade .....	31
7. Comunicação Interna e Externa .....	32
8. Atividades no Exterior .....	32
8.1 Ações de Rua .....	33

## ***Índice de Figuras***

Quadro 1 – Quadro de Bordo.....	5
Gráfico 1 - Distribuição Entrevistas por Género e por Freguesias.....	6
Gráfico 2 - Distribuição Entrevistas por Género e por Freguesias.....	6
Gráfico 3 - Distribuição Entrevistas por Género e por Freguesias.....	6
Tabela 1 - Distribuição Entrevistas por Género e por Freguesias .....	6
Gráfico 4 - Distribuição de Entrevistados por Freguesia.....	7
Tabela 2 - Distribuição de Entrevistados por Freguesia .....	7
Gráfico 5 - Distribuição de Entrevistados por faixas etárias .....	8
Gráfico 6 - Distribuição de Entrevistados por faixas etárias .....	8
Tabela 3 - Distribuição de Entrevistados por faixas etárias .....	8
Gráfico 7 - Distribuição de Entrevistados por níveis de intervenção .....	9
Gráfico 8 - Distribuição de Entrevistados por níveis de intervenção .....	9
Tabela 4 - Distribuição de Entrevistados por níveis de intervenção .....	9
Gráfico 9 - Distribuição de Entrevistados por necessidades identificadas.....	10
Gráfico 10 - Distribuição de Necessidades identificadas por freguesias .....	11
Gráfico 11 - Distribuição de Necessidades identificadas por freguesias.....	11
Gráfico 12 - Distribuição de Necessidades identificadas por freguesias .....	11
Gráfico 13 - Distribuição de Necessidades identificadas por freguesias .....	11
Quadro 2 – Contactos telefónicos por categorias de atendimento e não-atendimento .....	15
Quadro 3 – Atividades abertas na Plataforma RADAR por tipo de parceiros (internos e externos) .....	16
Quadro 4 – Novas entrevistas realizadas e saídas da Plataforma RADAR .....	18
Quadro 5 – Chamadas recebidas via Informativo RADAR .....	19
Quadro 6 – Distribuição de Radares Comunitários por Tipologias .....	20
Quadro 7 – Reuniões com Parceiros (Externos e Internos) .....	22
Quadro 8 – Formações ‘Plataforma RADAR` .....	28
Quadro 9 – Ações de formação de curta duração .....	29
Quadro 10 – Atividades no exterior .....	34

## 1. Sumário Executivo

O presente relatório visa divulgar as atividades desenvolvidas pela UMLCTI na gestão funcional da Plataforma RADAR, entre 01 de janeiro e 31 de dezembro de 2021.

Durante o ano em análise o número de pessoas integradas na Plataforma RADAR aumentou de 29.562 no final do 1º trimestre para **29.818 no final do ano**. Este acréscimo é ainda mais relevante tendo em consideração que durante o ano foram registadas **771 saídas**.

Na componente de contactos telefónicos com pessoas integradas na Plataforma do projeto RADAR, em particular aquelas em situação de isolamento e solidão não desejada, **foram realizadas 18.119 chamadas**, das quais 37,7% corresponderam a ‘chamadas de acompanhamento’ das situações mais vulneráveis, 34,2% a ‘chamadas de triagem’ e 4,4% a ‘situações de 1ª vez’. Dos contactos estabelecidos com sucesso, apenas 8,2% implicou a abertura de atividades, quer para os parceiros externos (5,3%), quer para os internos (94,7%), em particular as Equipas de Apoio a Idosos (66,8%) e UDIP’s - Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (27,9%).

**Através da Linha Informativo RADAR**, operacionalizada pelo serviço *Contact Center* da Secretaria Geral, **foram recebidas 2.052 chamadas**. Foram ainda realizadas **476 chamadas telefónicas** tendo como objetivo a **avaliação da qualidade dos contactos estabelecidos** e para conhecer a satisfação relativamente a esses contactos. No final do ano foi elaborado um *Inquérito de Satisfação* destinado a avaliar o envolvimento e o grau de satisfação dos Radares Comunitários com o projeto.

Com o desconfinamento decretado no mês de abril foi possível o **regresso às ações no terreno**, que se consubstanciou em 151 visitas a radares comunitários; 19 ações de visitas a pessoas integradas na plataforma RADAR; 14 participações em eventos locais e 127 ações de rua com a presença das Juntas de Freguesia e de agentes da PSP (MIPP).

Foram realizados **260 encontros com os parceiros**, presenciais ou online, nos quais foi evidenciada a relevância do espaço de partilha para a discussão de ideias e a adoção de estratégias e de métodos que permitam exponenciar a ação coletiva. No âmbito da aproximação às 24 Juntas de Freguesia foram realizadas reuniões com os seus presidentes para proceder ao ponto de situação das atividades desenvolvidas e acolher contributos no sentido de reforçar a apropriação da Plataforma RADAR.

A aquisição de **competências dos mediadores de proximidade** foi assegurada por ações de formação desenvolvida com os parceiros, em particular a PSP, a ARS-LVT e o ISS.

A **assistência técnica aos utilizadores da Plataforma do Projeto RADAR** (*focal-points* organizacionais) foi assegurada através de 14 ações de formação.

O Projeto RADAR foi congratulado, em abril, com uma **menção honrosa na 1ª edição do Prémio Nacional de Sustentabilidade**, na categoria “Bem-estar e Cidades Sustentáveis”, promovido pelo grupo de comunicação social Cofina.

Em maio, foi assinado o **Novo Acordo de Proteção de Dados no âmbito do Projeto RADAR** que se traduziu numa oportunidade de renovação de compromisso e de celebração do 2º aniversário do Projeto.

Em dezembro foi assinado um **protocolo entre a SCML e PSP** que visou a atribuição de 42 *tablets* (2 por esquadra de Lisboa) com o objetivo de facilitar o envolvimento dos agentes com a Plataforma RADAR.

Foi ainda assinado em dezembro um protocolo entre a SCML, a Fundação “La Caixa” e a Câmara Municipal de Lisboa que visa implementar o **Programa Sempre Acompanhados** na Cidade de Lisboa, iniciando as freguesias de Alvalade e dos Olivais, o qual certamente potenciará o trabalho desenvolvido pelo Projeto RADAR nestas freguesias.

Durante este ano realizou-se a **3ª edição do simpósio Interações**, que decorreu em 18 ciclos temáticos semanais e online, entre janeiro e maio de 2021.

Em resposta à iniciativa da Comissão Europeia da consulta pública ao **Livro Verde sobre o Envelhecimento**, a UMLCTI contribuiu com a sistematização das ideias decorrentes do simpósio, indo ao encontro do objetivo desta iniciativa, a recolha de opiniões sobre como antecipar e responder aos desafios e oportunidades do envelhecimento para preparar possíveis respostas políticas.

Para dar continuidade à discussão de temas essenciais para o programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”, foi planeado o ciclo **Tertúlias da Longevidade: Uma Cidade, Diferentes Territórios e Todas as Idades**, um espaço *online* de encontro, reflexão e partilha entre os parceiros da cidade e os cidadãos. A 1ª sessão ocorreu em junho e foi dedicada ao tema “Serviços e apoios em tempos de pandemia: o que temos de novo, o que aprendemos e como nos vamos adaptar”.

## 2. Quadro de Bordo

Quadro de Bordo_Monitorização_Plataforma RADAR_UMLCTI												
Indicadores		2021										
		1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre		Dados Anuais		
										Totais		
		valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	
Pessoas integradas na plataforma RADAR		29562		29424		29501		29818		29818		
Gênero	masculino	10060	34,0%	9987	33,9%	9998	33,9%	10068	33,8%	10068	33,8%	
	feminino	19502	66,0%	19643	66,8%	19503	66,1%	19750	66,2%	19750	66,2%	
Escala etária	<65	37	0,1%	38	0,1%	45	0,2%	40	0,1%	40	0,1%	
	65-74	8798	29,8%	8813	30,0%	8855	30,0%	7802	26,2%	7802	26,2%	
	75-84	13054	44,2%	13029	44,3%	13065	44,3%	13186	44,2%	13186	44,2%	
	85-94	7112	24,1%	7005	23,8%	7017	23,8%	8010	26,9%	8010	26,9%	
	≥95	561	1,9%	539	1,8%	519	1,8%	780	2,6%	780	2,6%	
Total de contactos telefónicos realizados		9451		5581		3980		4092		23104		
Chamadas atendidas	Chamadas de Acompanhamento	Semanal	660	7,0%	300	5,4%	240	6,0%	112	2,7%	1312	5,7%
		Quinzenal	1261	13,3%	855	15,3%	578	14,5%	337	8,2%	3031	13,1%
		Mensal	1477	15,6%	1234	22,1%	939	23,6%	722	17,6%	4372	18,9%
		Situações de 1ª vez	677	7,2%	166	3,0%	81	2,0%	93	2,3%	1017	4,4%
		De triagem	3303	34,9%	1585	28,4%	1223	30,7%	1800	44,0%	7911	34,2%
		Chamadas de avaliação de Qualidade	66	0,7%	235	4,2%	99	2,5%	76	1,9%	476	2,1%
		Total de contactos	7444	78,8%	4375	78,4%	3160	79,4%	3140	76,7%	18119	78,4%
		De acompanhamento	771	8,2%	560	10,0%	426	10,7%	314	7,7%	2071	9,0%
		De Triagem	1236	13,1%	646	11,6%	394	9,9%	638	15,6%	2914	12,6%
		Total de chamadas não-atendidas	2007	21,2%	1206	21,6%	820	20,6%	952	23,3%	4985	21,6%
Chamadas não atendidas	Sem-número de telefone na plataforma	76	0,8%	33	0,6%	5	0,1%	42	1,0%	156	0,7%	
	Números não-atribuídos	117	1,2%	89	1,6%	21	0,5%	80	2,0%	307	1,3%	
Total Atividades Abertas		349		222		298		609		1478		
Parceiros Internos	EAI	126	36,1%	136	61,3%	210	70,5%	515	84,6%	987	66,8%	
	UDIP	206	59,0%	76	34,2%	73	24,5%	58	9,5%	413	27,9%	
	DISSC	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
Parceiros Externos	CML	6	1,7%	3	1,4%	7	2,3%	18	3,0%	34	2,3%	
	PSP	0	0,0%	1	0,5%	1	0,3%	0	0,0%	2	0,1%	
	JF	5	1,4%	5	2,3%	1	0,3%	11	1,8%	22	1,5%	
	ARS	5	1,4%	1	0,5%	6	2,0%	7	1,1%	19	1,3%	
	ISS	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	
Total Radares Comunitários		2361		2437		2395		2501		2501		
Tipologias	Comércio local	2130	90,2%	2193	90,0%	2142	89,4%	2201	88,0%	2201	88,0%	
	Farmácias	135	5,7%	140	5,7%	142	5,9%	170	6,8%	170	6,8%	
	Associações e coletividades	36	1,5%	39	1,6%	44	1,8%	61	2,4%	61	2,4%	
	Entidades de apoio social	15	0,6%	19	0,8%	23	1,0%	26	1,0%	26	1,0%	
	Outros	45	1,9%	46	1,9%	44	1,8%	43	1,7%	43	1,7%	
Total de entrevistas realizadas		144		151		216		516		1027		
Presencial/Contacto telefónico		63	43,8%	128	84,8%	195	90,3%	506	98,1%	892	86,9%	
Parceiros Internos	EAI	0	0,0%	0	0,0%	3	1,4%	1	0,2%	4	0,4%	
Parceiros externos	JF	73	50,7%	19	12,6%	11	5,1%	4	0,8%	107	10,4%	
	PSP	8	5,6%	4	2,6%	7	3,2%	3	0,6%	22	2,1%	
	GEBALIS							2	0,4%	2	0,2%	
Total Anual de saídas da Plataforma Radar										771		
Total de chamadas atendidas - Indicativo RADAR		777		438		427		410		2052		
Total de reuniões realizadas		62		127		20		51		260		
Parceiros externos	CML	4		2		4		7		17	6,5%	
	PSP	0		2		1		5		8	3,1%	
	JF	34		45		3		12		94	36,2%	
	ARS	0		3		0		4		7	2,7%	
	ISS	1		1		0		0		2	0,8%	
	Gebalis	0		1		0		10		11	4,2%	
	Rede social	0		4		3		3		10	3,8%	
	Parceiros-chave	3		3		0		3		9	3,5%	
	Conselho Consultivo	1		1		0		2		4	1,5%	
Grupo de Acompanhamento	0		0		0		1		1	0,4%		
Total de ações Plataforma Radar		2		55		85		69		211		
Plataforma RADAR	Parceiros internos	EAI	0	0,0%	1	1,8%	12	14,1%	1	1,4%	14	6,6%
		JF	0	0,0%	31	56,4%	29	34,1%	27	39,1%	87	41,2%
	Parceiros externos	PSP	0	0,0%	20	36,4%	39	45,9%	19	27,5%	78	37,0%
		GEBALIS							12	17,4%	12	5,7%
		Outros	2	100,0%	3	5,5%	5	5,9%	10	14,5%	20	9,5%
Total de ações de curta duração		14		11		0		27		52		
Ações formativos de curta duração (ex. webinários)	internos	11	78,6%	9	81,8%	0	0,0%	1	3,7%	21	40,4%	
	externos	3	21,4%	0	0,0%	0	0,0%	26	96,3%	29	55,8%	
	Outras	0	0,0%	2	18,2%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,8%	
Atividade no Exterior				47		114		150		311		
Ações de Rua				28		49		50		127	40,8%	
Visitas a Radares Comunitários				14		59		78		151	48,6%	
Contactos Presenciais				3		6		10		19	6,1%	
Participação em Eventos				2		0		12		14	4,5%	
Fontes: censos 2011, plataforma RADAR, bases de dados equipa RADAR, UMLCTI - SCMI												

Fontes: censos 2011, plataforma RADAR, bases de dados equipa RADAR, UMLCTI - SCML

### 3. Dados Quantitativos de Atividade

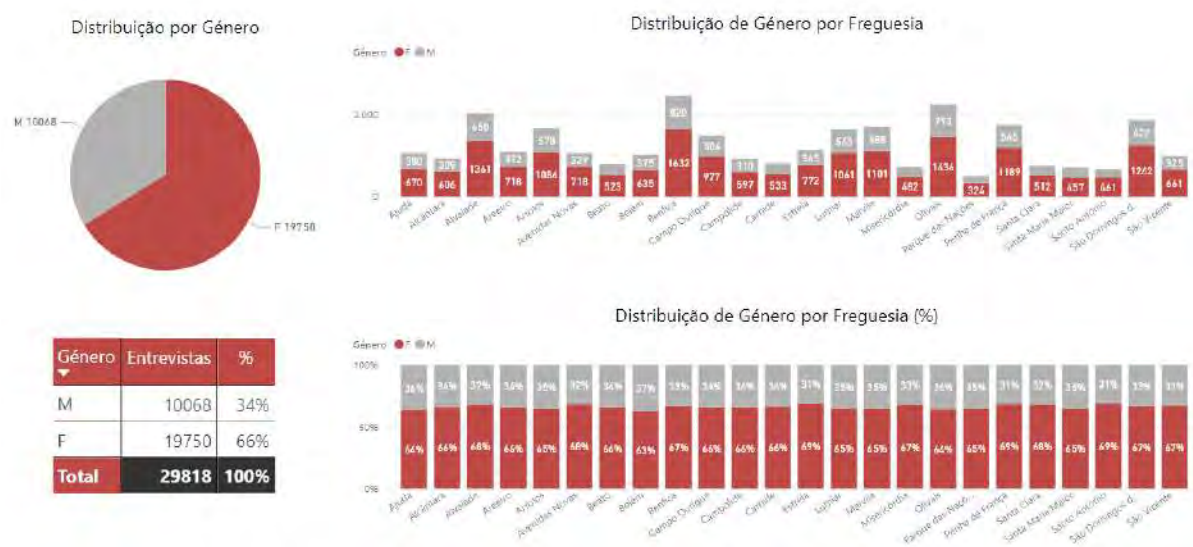
Tendo por base os dados quantitativos extraídos da Plataforma RADAR por meio da ferramenta estatística *Power BI*, disponibilizada pela Microsoft, procede-se a uma caracterização global das pessoas integradas na Plataforma RADAR, tendo como referência territorial as 24 freguesias da cidade de Lisboa, de acordo com as seguintes variáveis: género, faixa etária, nível de Intervenção, dificuldades manifestadas e radares comunitários.

#### 3.1 Caracterização geral das pessoas integradas na Plataforma

A 31 de dezembro de 2021 constavam na Plataforma RADAR 29.818 pessoas com idade superior a 65 anos, tendo sido registada, entre janeiro e dezembro, uma ligeira variação positiva de 0,9, fruto do considerável acréscimo de entrevistas concretizadas. As entrevistas ao longo do ano (n= 1027) foram efetivadas tanto telefonicamente quanto presencialmente pela UMLCTI (86,9%), pelas EAI (0,4%) e pelas Juntas de Freguesia (10,4%), assim como pela PSP (2,1%). É de notar que, apesar do aumento do número de entrevistadas realizadas, o mesmo não se refletiu diretamente no número efetivo de pessoas integradas na plataforma RADAR (256), uma vez que este foi igualmente determinado por um total anual de saídas (771), devido, maioritariamente, a falecimentos e a integrações em ERPI.

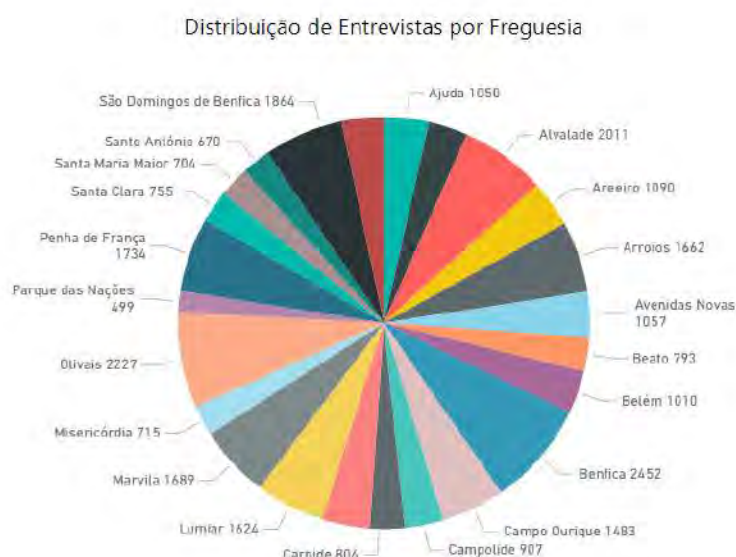
Na distribuição por sexo, constata-se que 19.750 pessoas (66%) são do sexo feminino, enquanto 10.068 (34%) são do género sexo masculino:

GRÁFICOS 1, 2, 3 E TABELA 1 - DISTRIBUIÇÃO ENTREVISTAS POR SEXO E POR FREGUESIAS



Quanto à distribuição dos entrevistados pelas 24 freguesias da cidade, atente-se nos seguintes gráficos e tabelas:

**GRÁFICO 4 E TABELA 2 - DISTRIBUIÇÃO DE ENTREVISTADOS POR FREGUESIA**



Freguesia	Entrevistas	%
Ajuda	1050	3,52%
Alcântara	915	3,07%
Alvalade	2011	6,74%
Areiro	1090	3,66%
Arroios	1662	5,57%
Avenidas Novas	1057	3,54%
Beato	793	2,66%
Belém	1010	3,39%
Benfica	2452	8,22%
Campo Ourique	1483	4,97%
Campolide	907	3,04%
Carnide	804	2,70%
Estrela	1117	3,75%
Lumiar	1624	5,45%
Marvila	1689	5,66%
Misericórdia	715	2,40%
Olivais	2227	7,47%
Parque das Nações	499	1,67%
Penha de França	1734	5,82%
Santa Clara	755	2,53%
Santa Maria Maior	704	2,36%
Santo António	670	2,25%
São Domingos de Benfica	1864	6,25%
<b>Total</b>	<b>29818</b>	<b>100,00%</b>

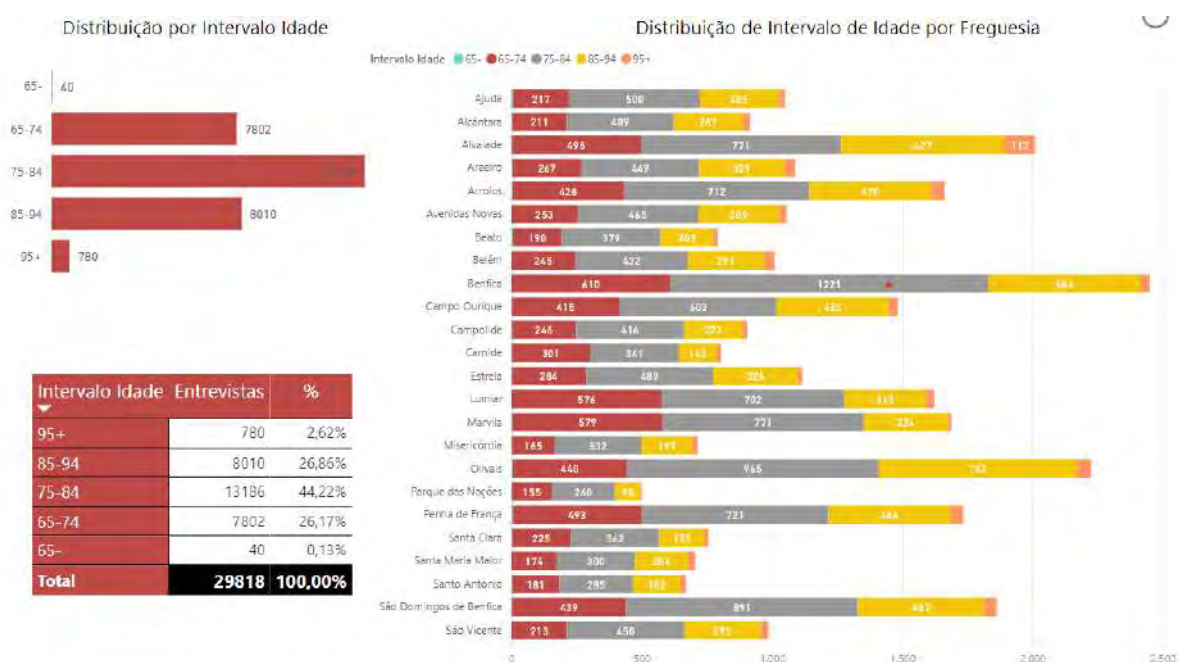
Conforme ilustrado, constata-se que, em termos de representatividade, as freguesias de Benfica (8,22%), dos Olivais (7,47%), de Alvalade (6,74%), de S. Domingos de Benfica (6,25%) e de Penha de França (5,82%) surgem destacadas, enquanto a freguesia do Parque das Nações (1,67%) surge com menor representatividade, o que reflete, até certo ponto, a distribuição populacional das pessoas 65+ pelas freguesias da cidade. De realçar que, comparativamente com o 1º semestre do ano houve uma pequena variação no número de pessoas inscritas na plataforma de algumas freguesias, nomeadamente uma diminuição considerável na freguesia de Arroios, e um aumento nas freguesias de Marvila e Penha de França.

Por sua vez, no respeitante à distribuição por idade regista-se uma predominância da faixa etária dos 75 aos 84 anos, perfazendo 13.186 pessoas (44,22%), seguida das faixas etárias dos 85 aos 94 anos, com um total de 8.010 pessoas (26,86%), e dos 65 aos 74 anos, com um total de 7.802 pessoas (26,17%). Deve atentar-se ainda no facto de a faixa etária superior a 95 anos (n=780) representar 2,62% do total dos entrevistados e de serem verificados valores residuais na faixa etária inferior a 65 anos (n=40).



De notar que comparativamente ao primeiro semestre do ano, observa-se um aumento no número de pessoas com idades mais avançadas, já que a faixa etária dos 85 aos 94 aumentou cerca de 3%, passando a predominar enquanto segundo maior grupo na Plataforma RADAR, bem como a faixa superior a 95 anos (de n= 539 para 780).

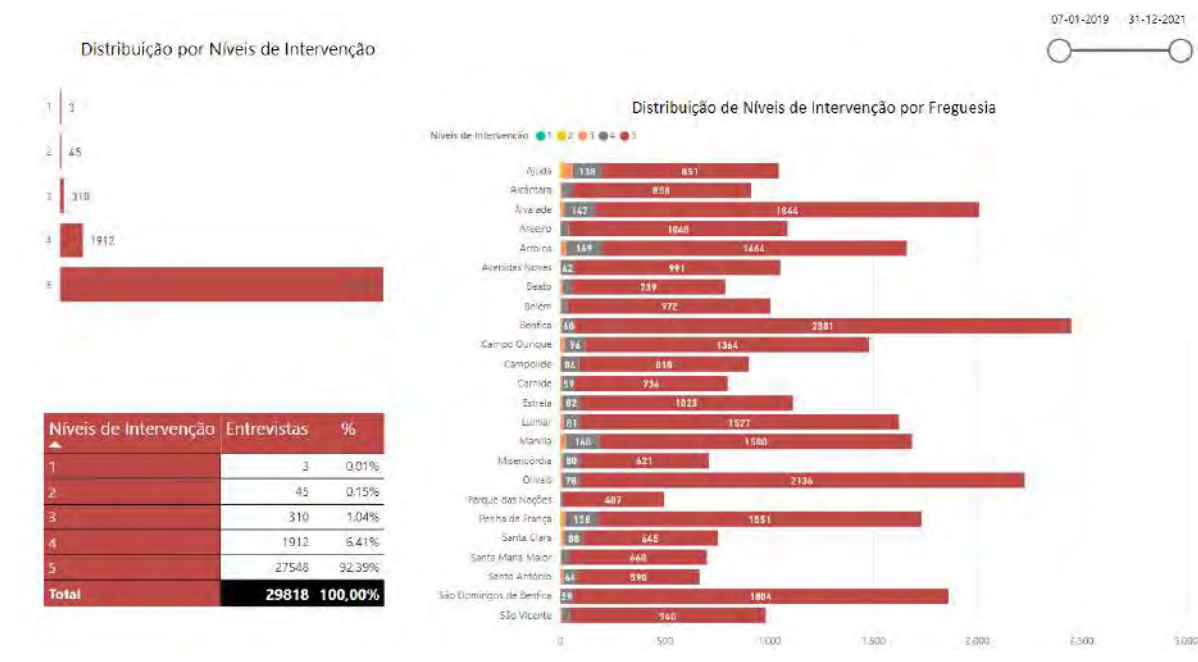
**GRÁFICOS 5 E 6 E TABELA 3 - DISTRIBUIÇÃO DE ENTREVISTADOS POR FAIXAS ETÁRIA**



Considerando a faixa etária de maior representatividade, a dos 75 aos 84 anos, foi registado um maior número de entrevistados em freguesias que apresentam uma maior densidade populacional, nomeadamente: Benfica, Olivais, São Domingos de Benfica, Alvalade e Marvila. Já a faixa etária dos 85 aos 94 apresenta maior incidência em Olivais, Alvalade e Benfica.

Observe-se, em seguida, os gráficos e a tabela referentes à distribuição por níveis de intervenção, a qual reflete, genericamente, o nível de vulnerabilidade social dos entrevistados.

## GRÁFICOS 7, 8 E TABELA 4 - DISTRIBUIÇÃO DE ENTREVISTADOS POR NÍVEIS DE INTERVENÇÃO



A maioria das pessoas entrevistadas, 27.548 casos (92,39%) encontra-se no nível 5 (*Planeado*), seguindo-se o nível 4 (*Baixo*) – 1.912 casos (6,41%), o nível 3 (*Médio*) – 310 casos (1,04%), o nível 2 (*Alto*) – 45 casos (0,15%) identificados maioritariamente nas freguesias da Ajuda, de Santa Clara, de Arroios, de Alvalade, de Campo de Ourique, de Marvila e da Penha de França e o nível 1 (*Crítico*) – 3 casos (0,01%) registados nas freguesias de Santa Clara e de Benfica.

Neste contexto, os gráficos seguintes ilustram a distribuição dos entrevistados por necessidades identificadas e a sua respetiva ordenação por freguesias:

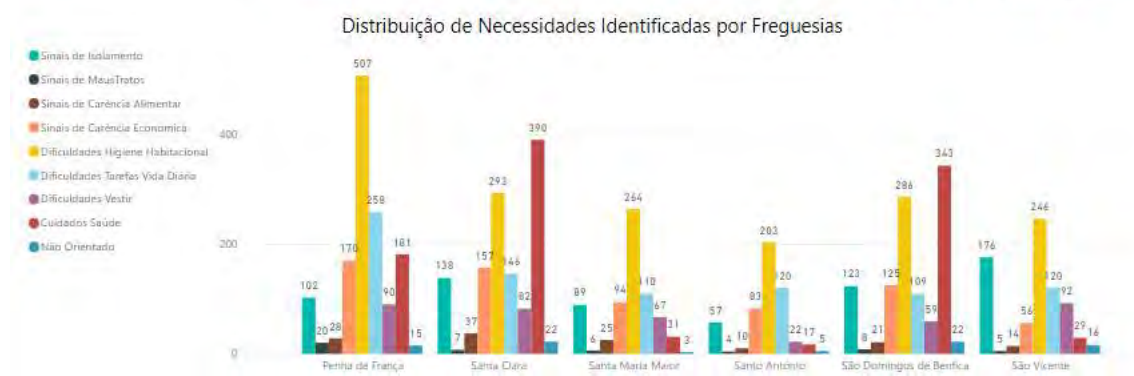
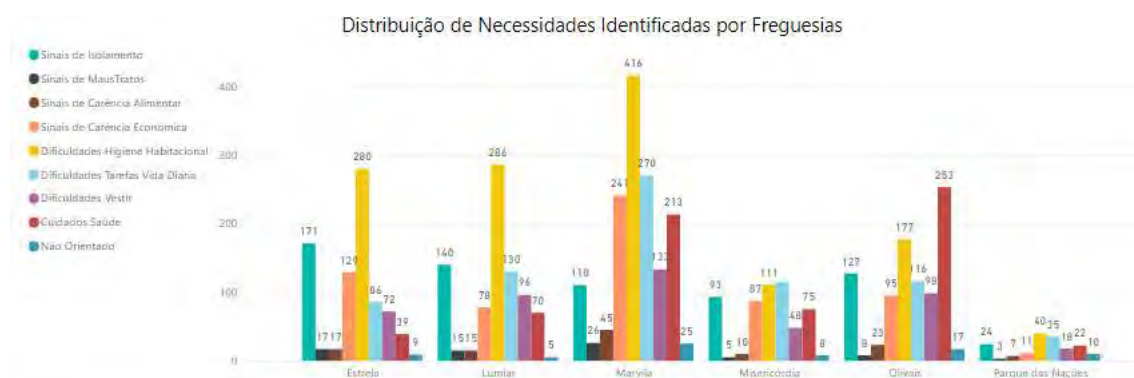
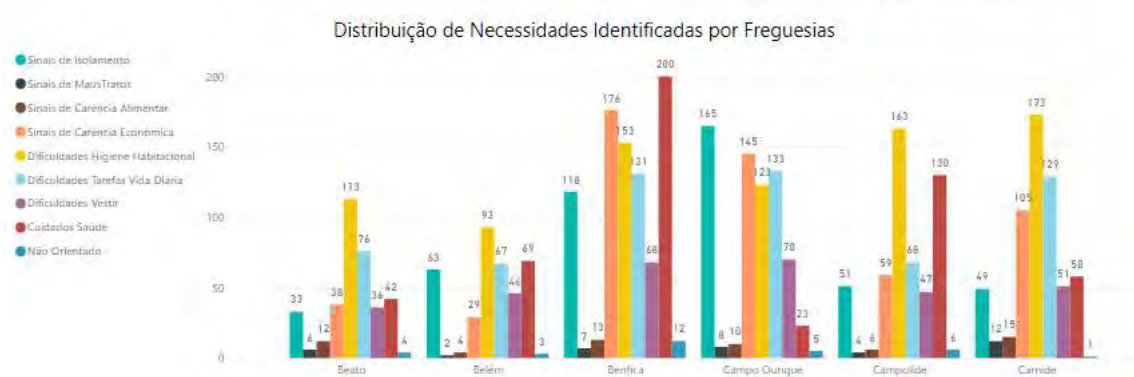
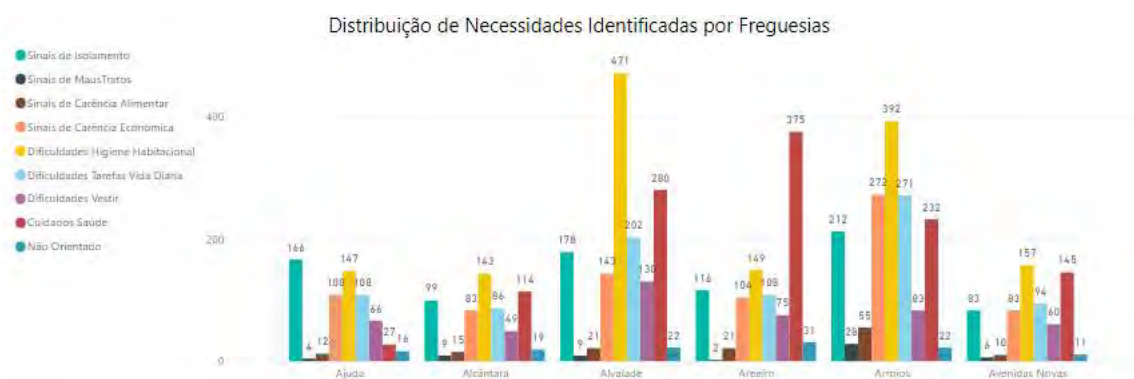
**GRÁFICO 9 - DISTRIBUIÇÃO DE ENTREVISTADOS POR NECESSIDADES IDENTIFICADAS**



De acordo com as necessidades manifestadas pelos entrevistados:

- ✓ 1.434 (24,62%) "Dificuldades na Higiene Habitacional";
- ✓ 1.147 (19,69%) "Necessidades de Cuidados de Saúde";
- ✓ 850 (14,59%) "Dificuldades na Realização das Tarefas da Vida Diária";
- ✓ 786 (13,5%) "Carência Económica";
- ✓ 856 (14,7%) "Sinais de Isolamento";
- ✓ 442 (7,59%) "Dificuldade em Vestir";
- ✓ 133 (2,28%) "Carência Alimentar";
- ✓ 119 (2,04%) "Não Orientado";
- ✓ 57 (0,98%) "Maus-Tratos"

## GRÁFICOS 10, 11, 12 E 13 - DISTRIBUIÇÃO DE NECESSIDADES IDENTIFICADAS POR FREGUESIAS



Conforme acima demonstrado, surge destacada a necessidade de assegurar a higiene habitacional, na maioria das freguesias, nomeadamente: Alvalade, Arroios, Beato, Belém, Campolide, Carnide, Estrela, Lumiar, Marvila, Penha de França, Santa Maria Maior, Santo António e São Vicente.

Em seguida, a necessidade da prestação de cuidados de saúde foi fortemente evidenciada, predominando nas freguesias do Areeiro, de Benfica, dos Olivais, de Santa Clara e de São Domingos de Benfica e sendo a segunda necessidade mais manifestada nas freguesias de Alcântara, de Avenidas Novas e de Campolide.

Quanto à necessidade de auxílio nas tarefas de vida diária, esta representa a segunda maior necessidade de apoio identificada nas freguesias de Arroios, do Beato, de Belém, de Carnide, de Marvila, da Misericórdia, da Penha de França, de Santa Maria Maior e de Santo António.

São ainda objeto de destaque as situações de vulnerabilidade associadas a sinais de isolamento, identificadas em grande número nas freguesias de Alvalade, de Arroios, de Benfica, da Estrela, dos Olivais, de Santa Maria Maior e de São Domingos de Benfica e predominando nas freguesias da Ajuda e de Campo de Ourique.



## 3.2 Contactos telefónicos Plataforma RADAR

No que concerne aos dados quantitativos referentes ao período em análise, são apresentados, em seguida, a atividade de contactos telefónicos marcados por uma vaga de frio, os valores e a respetiva categorização dos contactos telefónicos *outbound*, a decorrente abertura de atividades para os parceiros e as novas entrevistas efetuadas.

### a) Eventos disruptivos

O início do ano de 2021 foi caracterizado por uma vaga de frio, tendo sido ativado, a 5 de janeiro, o “Plano de Contingência em Tempo Frio” pela Câmara Municipal de Lisboa e o Serviço Municipal de Proteção Civil. A Santa Casa da Misericórdia desempenha um papel fundamental neste tipo de contextos, já que acompanha as populações mais vulneráveis da cidade. O projeto RADAR encetou uma série de contactos, nomeadamente com os seus parceiros, no sentido de fazer uma recolha pela cidade de Lisboa de meios que pudessem dar resposta às necessidades da população 65+ bastante vulnerável a alterações extremas de temperatura, dando origem a um guia de recursos locais, o qual corrobora o quão frutuosa é a articulação colaborativa e se apresentará como instrumento fulcral no planeamento de respostas para situações futuras decorrentes de fenómenos idênticos.

Os 8 dias ocupados com telefonemas de sensibilização para a vaga de frio junto deste grupo populacional, seguiram critérios preventivos definidos na plataforma RADAR, organizados de acordo com os níveis de intervenção de criticidade (do nível 1 até ao nível 5), onde no total foram efetuados 1007 telefonemas pelos mediadores de proximidade. De salientar que neste contexto algumas juntas de freguesia efetuaram as suas chamadas com base nos contactos da plataforma RADAR. Os contactos resultaram na abertura de 6 atividades para a UMLCTI, Equipas de Apoio a Idosos e Juntas de Freguesia. Estas atividades foram abertas para solicitação de colaboração dos parceiros na atribuição de roupas quentes, cobertores, apoio financeiro para a aquisição de aparelhos de aquecimento e o pagamento de faturas de eletricidade.

Estes contactos foram também importantes no sentido de veicular as orientações da Direção Geral de Saúde que permitissem assegurar o bem-estar da população em situação de vulnerabilidade e proceder ao levantamento das necessidades existentes, dando resposta às solicitações urgentes através do contacto com os recursos locais.

Analogamente, aquando da onda de calor que se fez sentir em todo país, foi levado a cabo, entre 15 e 16 de julho, um plano de ação com o intuito de assegurar a prevenção, o qual contemplou o estabelecimento de 395 contactos telefónicos com os entrevistados associados aos níveis de

criticidade mais elevados, assegurando a divulgação das essenciais orientações emitidas pela DGS, assim como a atualização da plataforma digital e a aferição de novas necessidades, com subsequentes encaminhamentos para as respostas locais.

## b) Contactos telefónicos

No decorrer do período em análise, realizou-se um total de 23.104 contactos telefónicos com a seguinte distribuição mensal:

N.º total de contactos telefónicos realizados por mês, 2021	
Janeiro	3.794
Fevereiro	3.073
Março	2.584
Abril	2.393
Maio	1.947
Junho	1.241
Julho	1.500
Agosto	1.236
Setembro	1.244
Outubro	1.516
Novembro	854
Dezembro	1.722
<b>Total</b>	<b>23.104</b>

O elevado número de contactos ocorridos em janeiro e fevereiro deveu-se, por um lado, ao início do 2º confinamento, e por outro lado, à vaga de frio registada no primeiro mês do ano, que implicaram um reforço acentuado de contactos telefónicos por forma a garantir que as pessoas tinham as condições básicas para se manterem em sua casa em segurança e conforto.

A significativa diminuição do número de contactos registada na 2ª metade do ano, deveu-se, fundamentalmente, ao reinício das ações de rua que se começaram a realizar com regularidade a partir de maio, contando com a presença de, pelo menos, dois mediadores de proximidade por ação/freguesia.

Do total de chamadas efetuadas 78,4% (18.118) foram atendidas e 21,6% (4.985) não atendidas. Foram registados 156 contactos 'sem número' na plataforma RADAR e 307 'números não-atribuídos'. A recolha desta informação continua a revelar-se importante para manter a plataforma RADAR atualizada.



**Quadro 2 - Contactos telefónicos por categorias de atendimento e não-atendimento**

			2021									
Indicadores			1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre		Totais	
			valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%
Chamadas atendidas	Chamadas de Acompanhamento	Semanal	660	7,0%	300	5,4%	240	6,0%	112	2,7%	1312	5,7%
		Quinzenal	1261	13,3%	855	15,3%	578	14,5%	337	8,2%	3031	13,1%
		Mensal	1477	15,6%	1234	22,1%	939	23,6%	722	17,6%	4372	18,9%
	Situações de 1ª vez		677	7,2%	166	3,0%	81	2,0%	93	2,3%	1017	4,4%
	De triagem		3303	34,9%	1585	28,4%	1223	30,7%	1800	44,0%	7911	34,2%
	Chamadas de avaliação de Qualidade		66	0,7%	235	4,2%	99	2,5%	76	1,9%	476	2,1%
	Total de contactos		7444	78,8%	4375	78,4%	3160	79,4%	3140	76,7%	18119	78,4%
Chamadas não atendidas	De acompanhamento		771	8,2%	560	10,0%	426	10,7%	314	7,7%	2071	9,0%
	De Triagem		1236	13,1%	646	11,6%	394	9,9%	638	15,6%	2914	12,6%
	Total de chamadas não-atendidas		2007	21,2%	1206	21,6%	820	20,6%	952	23,3%	4985	21,6%
Sem-número de telefone na plataforma			76	0,8%	33	0,6%	5	0,1%	42	1,0%	156	0,7%
Números não-atribuídos			117	1,2%	89	1,6%	21	0,5%	80	2,0%	307	1,3%

No quadro verifica-se que das 18.119 chamadas atendidas no ano 37,7% (8.715) foram chamadas de acompanhamento a pessoas com maior fragilidade e vulnerabilidade psicoemocional, decorrente sobretudo, de situações de solidão e isolamento social. 7911 chamadas (34,2%) foram contactos de triagem que visaram proceder a uma reavaliação da vulnerabilidade e das potencialidades do contexto da pessoa e 1.017 (4,4%) dizem respeito a situações novas ou seja, pessoas que foram contactadas pela 1ª vez.

A UMLCTI esteve particularmente atenta às situações de impossibilidade de contacto com a população 65+, nomeadamente ao que às 4.985 chamadas não atendidas (21,6%), aos entrevistados sem número de telefone constante na Plataforma (0,7%) e aos ‘números não-atribuídos’ diz respeito (1,3%). Relativamente às chamadas não atendidas, foi verificada uma tendência decrescente, principalmente entre os meses de abril e junho (de 26,56% para 17,58%), para a qual contribuiu o facto de os mediadores de proximidade passarem a dispor de um telemóvel de serviço com número identificável.

Tendo em vista a obtenção de *feedback* por parte das pessoas 65+ integradas na Plataforma RADAR, procedeu-se a um estudo de Avaliação de Qualidade dos contactos estabelecidos pelos mediadores de proximidade, tendo sido realizadas 476 chamadas telefónicas. Este estudo é uma atividade desenvolvida pelo *back office* da UMLCTI através da qual se procura conhecer a satisfação geral das pessoas integradas na plataforma digital relativamente aos contactos estabelecidos pelos mediadores de proximidade. Regra geral, a satisfação é positiva, não existindo nenhuma situação que pusesse em causa a relação de confiança com o projeto RADAR. Pensamos que este tipo de avaliação deverá no futuro próximo ser efetuada por um serviço externo à Unidade Missão.

### c) Abertura de Atividades para os Parceiros

No decorrer do ano foram abertas 1.478 atividades, das quais 94,7% (1400) atribuídas aos parceiros internos, maioritariamente às EAI (66,8%) e às Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (27,9%). Quanto aos parceiros externos, com 5,3% das atividades abertas, verificam-se maioritariamente a CML (2,3%) as Juntas de Freguesia (1,5%) e a ARS-LVT (1,3%). Tais atividades relacionaram-se fundamentalmente com a seguinte tipologia de necessidades: dificuldades na realização das tarefas da vida diária e higiene habitacional e pessoal, carências alimentares e socioeconómicas, cuidados de saúde, rede e suporte social e acompanhamento do estado emocional.

**Quadro 3** - Atividades abertas na Plataforma RADAR por tipo de parceiros (internos e externos)

Indicadores		2021									
		1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre		Totais	
		valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%
Parceiros Internos	EAI	126	36,1%	136	61,3%	210	70,5%	515	84,6%	987	66,8%
	UDIP	206	59,0%	76	34,2%	73	24,5%	58	9,5%	413	27,9%
	DISSC	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Parceiros Externos	CML	6	1,7%	3	1,4%	7	2,3%	18	3,0%	34	2,3%
	PSP	0	0,0%	1	0,5%	1	0,3%	0	0,0%	2	0,1%
	JF	5	1,4%	5	2,3%	1	0,3%	11	1,8%	22	1,5%
	ARS	5	1,4%	1	0,5%	6	2,0%	7	1,1%	19	1,3%
	ISS	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%

Se tivermos em consideração as atividades encaminhadas para as Equipas de Apoio a Idosos (EAI), estas prendem-se essencialmente com a necessidades de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) (higiene, apoio económico e apoio na alimentação), de integração em centro de dia ou Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), bem como com pedidos de teleassistência, sendo que os entrevistados já se encontram providos de apoio de SAD.

Importa registar que as Equipas de Apoio a Idosos (EAI) continuam a ser um parceiro interno fundamental, quer na avaliação/reavaliação de necessidades identificadas através dos contactos telefónicos estabelecidos, quer no encontrar de respostas adequadas a essas necessidades. Por esta razão, temos estabelecido reuniões regulares com a coordenação destas equipas no sentido de aferir procedimentos e melhorar a articulação. O facto de elementos das EAI passarem a acompanhar algumas ações de rua tem sido uma experiência muito positiva, permitindo um aprofundamento do conhecimento mútuo das equipas, dos seus objetivos e das atividades desenvolvidas.

Com o início da nova vaga de confinamento, surgiram solicitações por parte de casais em que um dos elementos tem menos de 65 anos, ou ainda situações em que o agregado familiar contempla os

filhos (alguns com incapacidades manifestadas), para além de casos em que se verifica que o entrevistado já é acompanhado pela SCML, pelo que são encaminhadas ao cuidado do gestor da UDIP associado ao processo.

Muitas das sinalizações estão associadas a pessoas que já detiveram apoio numa resposta específica da SCML, tendo o processo ficado em “histórico”, sendo desta forma suscitada a ativação do caso para o mesmo gestor que o acompanhava anteriormente.

Surgiram, igualmente, solicitações de apoio para medicação (cartão de saúde), bem como pedidos de equipamento (cama articulada, andador, cadeira de rodas), igualmente encaminhados para as UDIP, tendo em conta o contexto evidenciado.

No respeitante às atividades abertas na Plataforma RADAR, a Unidade de Missão garantiu o acompanhamento das situações identificadas através de uma monitorização das atividades em curso na plataforma digital, estando o *Back Office* da UMLCTI responsável pelo *follow-up* dos encaminhamentos pendentes, assegurado por meio de uma avaliação das atividades atribuídas a cada parceiro, com a aferição das diligências tomadas (as respostas que já foram ou que se encontram a ser dadas a cada encaminhamento), sendo que, na ausência de informação registada, se procede ao reforço da atividade pendente, de modo a propiciar soluções céleres que permitam colmatar as lacunas existentes.

#### d) Novas Entrevistas

Foram realizadas 1.027 novas entrevistas ao longo do ano, 892 (86,9%) pela UMLCTI e 131 pelos parceiros. Destas, 107 (10,4%) foram realizadas pelas Juntas de Freguesia e 22 (2,1%) pela PSP.

**Quadro 4 - Novas entrevistas realizadas e saídas da Plataforma RADAR**

Indicadores	2021									
	1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre		Totais	
	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%
Total de entrevistas realizadas	144		151		216		516		1027	
Presencial/Contacto telefónico	63	43,8%	128	84,8%	195	90,3%	506	98,1%	892	86,9%
Parceiros Internos EAI	0	0,0%	0	0,0%	3	1,4%	1	0,2%	4	0,4%
Parceiros externos JF	73	50,7%	19	12,6%	11	5,1%	4	0,8%	107	10,4%
PSP	8	5,6%	4	2,6%	7	3,2%	3	0,6%	22	2,1%
GEBALIS							2	0,4%	2	0,2%
Total Anual de saídas da Plataforma Radar									771	

Uma parte considerável das entrevistas realizadas resultou de contactos provenientes da linha Informativo RADAR, através de pessoas individuais (e.g. familiares, vizinhos ou conhecidos) e de radares comunitários.

Com o reinício das 'Ações de Rua', começaram também a realizar-se entrevistas presenciais.

As Juntas de freguesia, em particular as mais envolvidas na apropriação e na utilização da Plataforma RADAR, constituem já uma fonte de alimentação importante com 10,4% do total das entrevistas realizadas.

A partir do mês de abril iniciou-se a recolha de dados relativos às saídas da Plataforma RADAR, atividade fundamental para se garantir a sua atualização. Assim, registou-se um total de 771 saídas, devido, maioritariamente, a falecimentos e a integrações em ERPI.

### 3.3 Linha Informativo Radar

A Linha Informativo RADAR tem como propósito fortalecer a ligação da população 65+ com a UMLCTI/SCML através da disponibilização de informação útil e do encaminhamento que visa colmatar as lacunas existentes, sendo os contactos recebidos pelo Serviço de *Contact Center* da Secretaria Geral e encaminhados para o *Back Office* da UMLCTI.

No período em análise, foram recebidas **2052** chamadas, com a seguinte distribuição mensal:

N.º total de chamadas recebidas, por mês, 2021	
Janeiro	305
Fevereiro	255
Março	217
Abril	158
Maio	137
Junho	143
Julho	174
Agosto	136
Setembro	117
Outubro	125
Novembro	158
Dezembro	127
<b>Total</b>	<b>2052</b>

**Quadro 5 - Chamadas recebidas via informativo RADAR**

Indicadores	2021									
	1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre		Totais	
	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%
Total de chamadas atendidas - Indicativo RADAR	777		438		427		410		2052	

Os contactos recebidos foram maioritariamente motivados por necessidades de apoio domiciliário, de higiene habitacional e de alimentação (SAD), de teleassistência, de cuidados de saúde, de apoio económico para garantir a alimentação e a aquisição de medicamentos, de apoio psicológico e de contacto com os mediadores de proximidade, tendo grande parte suscitado o encaminhamento para os *focal points* das Juntas de Freguesia, os recursos locais, as Equipas de Apoio a Idosos e as Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade, quando verificada a necessidade de respostas específicas solicitadas pelo utente SCML, acompanhada da identificação do respetivo gestor associado ao seu processo.

Surgiram, igualmente, solicitações de sinalização de pessoas 65+, por parte de familiares, vizinhos ou conhecidos, referentes a integração na Plataforma RADAR e/ou necessidade de apoio urgente, assim como de prestação de esclarecimentos sobre o plano de vacinação contra a Covid-19, de dúvidas/informações (transporte ou contacto com centro de saúde, etc.) e agradecimentos ao Projeto. Conclui-se, desta forma, que a linha Informativo RADAR se constitui uma ferramenta fundamental de ‘porta de entrada’ no Projeto RADAR. De referir o excelente trabalho desenvolvido pelo *Contact Center* da Secretaria Geral, sendo referir que se realizam reuniões mensais com o Núcleo Técnico de Atendimento para aferição de procedimentos, tendo tal promovido uma maior articulação e uma melhoria do trabalho desenvolvido entre os serviços.. Mensalmente, a UMLCTI recebe um relatório síntese da atividade desenvolvida pelo *Contact Center* no âmbito deste Projeto.

### 3.4 Contatos por *emails* (principais solicitações)

A criação de um endereço de email no âmbito do Projeto RADAR propiciou uma maior acessibilidade pela comunidade em geral (população chave e os seus familiares), facilitando o célere contacto e a otimização da gestão da informação através da sua centralização, exponenciando a prestação de um serviço mais eficiente e de melhor qualidade à população 65+ da cidade de Lisboa.

Os contactos via email foram estabelecidos sobretudo para solicitar reuniões presenciais e o envio de documentação no sentido de receber informação formal relativa ao âmbito, aos objetivos e às

ações do Projeto RADAR, sendo, nestes casos, remetido um email informativo ao qual são anexados o Guia Prático e o Díptico. Foram, também por esta via, sinalizadas pessoas em situação de vulnerabilidade com subsequente pedido de apoio urgente.

### 3.5 Radares Comunitários

No final do ano, encontravam-se registados na plataforma digital 2501 radares comunitários, distribuídos pelas 24 freguesias da cidade de Lisboa e tipificados segundo cinco categorias: Comércio Local, Farmácias, Associações e Coletividades, Entidades de Apoio Social e Outros.

Com o reinício das Ações de Rua, a partir de maio, foi possível angariar mais radares comunitários, apesar das perdas de alguns devido, fundamentalmente, ao encerramento de atividade por parte de algum comércio local.

**Quadro 6 - Distribuição de Radares Comunitários por Tipologias**

Indicadores	2021									
	1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre		Totais	
	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%
Total Radares Comunitários	2361		2437		2395		2501		2501	
Tipologias										
Comércio local	2130	90,2%	2193	90,0%	2142	89,4%	2201	88,0%	2201	88,0%
Farmácias	135	5,7%	140	5,7%	142	5,9%	170	6,8%	170	6,8%
Associações e coletividades	36	1,5%	39	1,6%	44	1,8%	61	2,4%	61	2,4%
Entidades de apoio social	15	0,6%	19	0,8%	23	1,0%	26	1,0%	26	1,0%
Outros	45	1,9%	46	1,9%	44	1,8%	43	1,7%	43	1,7%

A maioria dos radares comunitários encontra-se categorizada como Comércio Local, registando-se 2201 (88%) estabelecimentos referentes a atividades económicas na área da restauração, pequenos proprietários de lojas de roupa, mercearias, talhos, retrosarias, papelarias, cabeleireiros, entre outros.

É de referir importância das farmácias enquanto radares comunitários, totalizando no final do ano 170 (6,8%) sendo um dos objetivos aumentar a sua representação e reforçar o seu envolvimento no Projeto.

No respeitante às 'Associações e Coletividades', as quais se têm revelado importantes locais de convívio e de partilha nas comunidades e nos territórios onde se encontram inseridas, foi registado

um total de 61 (2,4%). A categoria ‘Outros’ - onde estão incluídos organismos como clínicas dentárias, clínicas médicas, clínicas veterinárias, laboratórios de análises, empresas automóveis, seguradoras, entre outros – regista 43 (1,7%) radares comunitários. Por fim na tipologia ‘Entidades de Apoio Social’, com destaque para os centros paroquiais e os centros comunitários, estão contabilizados 26 (1%).

## 4. Reuniões com os Parceiros

No intuito de a Plataforma RADAR se afirmar como uma ferramenta incontornável na gestão da problemática do envelhecimento na cidade de Lisboa, as reuniões entre os parceiros têm-se revelado fundamentais, evidenciando a relevância do espaço de partilha enquanto propiciador da troca de informação útil e atualizada, da discussão de ideias e da adoção de estratégias e de métodos coletivos que permitam exponenciar a ação coletiva e otimizar os resultados.

No período em questão foram realizadas 260 reuniões, algumas das quais presenciais e a maioria *online*, com os parceiros externos (57,3%), os Parceiros-Chave (3,5%), o Conselho Consultivo (1,5%) e o Grupo de Acompanhamento.

**Quadro 7** - Reuniões com Parceiros (Externos e Internos)

Indicadores		2021									
		1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre		Totais	
		valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%
Total de reuniões realizadas		62		127		20		51		260	
Parceiros externos	CML	4		2		4		7		17	6,5%
	PSP	0		2		1		5		8	3,1%
	JF	34		45		3		12		94	36,2%
	ARS	0		3		0		4		7	2,7%
	ISS	1		1		0		0		2	0,8%
	Gebalis	0		1		0		10		11	4,2%
	Rede social	0		4		3		3		10	3,8%
Parceiros-chave		3		3		0		3		9	3,5%
Conselho Consultivo		1		1		0		2		4	1,5%
Grupo de Acompanhamento		0		0		0		1		1	0,4%

### 4.1 Reuniões Realizadas com Parceiros Externos

Do total de reuniões que tiveram lugar no ano corrente (260), a maioria foi realizada com os parceiros externos (57,3%), nomeadamente com as Juntas de Freguesia (36,2%), a Câmara Municipal de Lisboa (6,5%), a GEBALIS (4,2%), a Rede Social (3,8%), a Polícia de Segurança Pública (3,1%), a Administração Regional de Saúde de Lisboa (2,7%) e o Instituto da Segurança Social (0,8%).

#### a) Juntas de Freguesia

Sendo consideradas parceiras de valor incalculável devido à intrínseca capacidade de estabelecimento de relações de confiança com a população mais velha de cidade de Lisboa, a qual potencia a integração de um maior número de pessoas na plataforma digital, as Juntas de Freguesia reuniram-se com a ULMCTI em 94 encontros que visaram: a aproximação às dinâmicas locais na área da longevidade e do envelhecimento, nomeadamente pela integração dos mediadores de proximidade nos grupos comunitários e nas Comissões Sociais de Freguesia, mais precisamente nos grupos de trabalho na área do envelhecimento; a elaboração de novos folhetos do Projeto RADAR adaptados a cada uma das freguesias da cidade de Lisboa; a avaliação de resposta a pedidos específicos que chegaram por parte de algumas das Juntas de Freguesia e que diziam respeito a questões particulares; o ponto de situação sobre os telefonemas de acompanhamento; o planeamento de ações de rua e a colaboração em cabazes de natal.

A UMLCTI remeteu um ofício a todos Presidentes das Juntas de Freguesia visando apresentar e atualizar a informação fulcral para a articulação com os respetivos interlocutores, por meio da solicitação da identificação dos 260 *focal points* com acesso à Plataforma RADAR.

#### b) Câmara Municipal

Visando assegurar um cada vez maior envolvimento deste parceiro com um importante papel na Plataforma RADAR, foram realizadas 17 reuniões com a Câmara Municipal de Lisboa, algumas das quais regidas pelos objetivos de proceder à operacionalização da avaliação de impacto da proteção de dados e de principiar a preparação do evento de assinatura do novo Acordo de Proteção de Dados por parte de todos os parceiros, e outras relacionadas com formações no âmbito da utilização da Plataforma RADAR, visando o reforço de competências dos técnicos das entidades para a utilização eficiente da plataforma digital, por forma a assegurar a sua cada vez mais eficaz alimentação e atualização.

#### c) Instituto da Segurança Social

Com o Instituto da Segurança Social foram realizadas 2 reuniões. Uma esteve relacionada com a operacionalização da avaliação de impacto da proteção de dados, aferindo questões/dúvidas que se colocavam relativamente à melhoria da articulação e da utilização da plataforma RADAR. A outra prendeu-se com a planificação de um *webinar* dedicado ao Complemento Solidário para Idosos,



destinado à equipa da UMLCTI e com a definição do perfil de acesso à Plataforma RADAR, por forma a viabilizar a consulta das atividades abertas para essa entidade parceira. Assim sendo, no final do 1º semestre já se encontrava definido o *focal point* da Segurança Social, sendo possível encaminhar as atividades abertas para esta instituição.

#### d) Administração Regional de Saúde (Lisboa e Vale do Tejo)

Visando estreitar laços com a ARS-LVT, foram efetivados 7 encontros no sentido de alinhar estratégias, que permitiram a atribuição de perfil de acesso e a ministração de formação à *focal point* já afeta ao ACES Lisboa Norte, estando assim garantida a inclusão de todos os agrupamentos de centros de saúde de Lisboa na Plataforma RADAR - ACES Lisboa Ocidental e Oeiras, ACES Lisboa Central e ACES Lisboa Norte. Com o propósito de aprofundar o seu envolvimento noutros contextos, foi planeada a realização de *webinars*, dos quais são exemplo o agendado para o mês de janeiro do próximo ano, a ser dinamizado pela *focal point* afeta ao ACES Lisboa Norte e os já dinamizados pelo ACES Lisboa Ocidental e Oeiras e pelo ACES Lisboa Central, os quais se revelaram uma excelente oportunidade para gerir expectativas e difundir conhecimento sobre procedimentos em vigor e serviços disponíveis.

#### e) Grupos Comunitários

As reuniões realizadas com grupos/parceiros que desenvolvem trabalhos/práticas na comunidade têm como objetivos: fomentar a capacitação de entidades locais; o desenvolvimento de técnicos que operam na área do envelhecimento; a intergeracionalidade, através de programas de formação intensiva para a prevenção; o combate ao idadismo; promover relações intergeracionais através de atividades sustentadas em contactos numa lógica de igualdade e de continuidade com benefícios mútuos; diminuir o isolamento social das pessoas idosas, tendo em conta que o mesmo foi agravado no contexto da pandemia; contribuir para a desmistificação de preconceitos e estereótipos com base na idade, utilizando recursos de comunicação escrita e visual inovadores que geram uma nova narrativa sobre a longevidade e a intergeracionalidade comunitária e desenvolver um modelo de práticas intergeracionais comunitárias, com medição do impacto e resultados.

#### f) Comissões Sociais de Freguesia e Grupo de Trabalho do Envelhecimento

Os encontros realizados com as Comissões Sociais de Freguesia e respetivos grupos de trabalho tiveram como objetivo facilitar a atividade entre os parceiros e serviram de palco para a aproximação dos mediadores de proximidade às Comissões Sociais de Freguesia no sentido de, por um lado, se

aprofundar o conhecimento da realidade das respostas desenvolvidas nos diferentes territórios da cidade, nomeadamente em contexto pandémico e, por outro lado, contribuir com o sólido conhecimento adquirido no âmbito do Projeto RADAR.

## 4.2 Reuniões Realizadas com Parceiros Internos

### a) Reuniões realizadas com EAI

As reuniões realizadas com as EAI visaram tanto intensificar a sua articulação com a ULMCTI e agilizar o processo de encaminhamento das pessoas 65+ sinalizadas quanto enquadrar e integrar as equipas da SCML na Plataforma RADAR, por forma a assegurar a exponenciação das respostas específicas na área do envelhecimento. Estas reuniões têm-se revelado fundamentais para a consolidação do projeto RADAR, promovendo a melhoria da articulação entre as equipas, num cada vez maior envolvimento e participação das EAI nas ações de rua.

### b) Reuniões realizadas com DICM

Com o intuito de exponenciar a comunicação externa, através de uma cada vez mais eficaz articulação entre a UMLCTI e a Direção de Comunicação e Marketing (DICM), foram realizados encontros que visaram a análise, a preparação e a apresentação de propostas referentes aos métodos de produção dos folhetos e à produção e desenvolvimento de material a ser distribuídos nas ações de rua a decorrer nas freguesias de Lisboa, assim como a modernização do *website* do programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”, nomeadamente pelo foco nas componentes de design e manutenção. Foi dada continuidade à realização de reuniões semanais no âmbito da atualização do *website*, com a integração de notícias, de artigos, de documentos informativos e de contactos úteis, a qual é garantida pela partilha e análise de informação.

### c) Reuniões realizadas com DQI

A UMLCTI reuniu-se com a Direção de Qualidade de Inovação (DQI) no âmbito da 1ª edição do Prémio Nacional de Sustentabilidade, promovido pelo grupo de comunicação social Cofina, na qual foi atribuída ao Projeto RADAR uma menção honrosa na categoria “Bem-estar e Cidades Sustentáveis”. Tal distinção deve-se à contribuição e ao papel desempenhado por este projeto da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, ao assegurar metodologias com impacto positivo para a promoção do bem-estar e da qualidade de vida da população sénior.

#### d) Reuniões realizadas com DISTI

O ‘contacto fácil’ e frequente com a Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (DISTI), enquanto serviço responsável pela gestão tecnológica da Plataforma RADAR, evidencia a boa articulação existente, a qual tem assegurado o funcionamento eficaz da plataforma digital.

Durante o ano em análise, foram realizadas reuniões semanais com a DISTI, a qual tem contribuído para uma cada vez mais sólida alimentação e atualização da plataforma digital, no âmbito de desenvolvimentos aplicativos por si levados a cabo, de entre os quais se destacam: a atualização de dados; a introdução de um novo parceiro com perfis distintos (GEBALIS); a criação de novos indicadores nas entrevistas; a eliminação da criação automática de “Atividade” para as EAI; a reorganização das EAI e atribuição dos técnicos; a revisão, atribuição, atualização e criação de novos perfis de acesso com funcionalidades que permitem a vários parceiros a realização de novas entrevistas; a inclusão do campo “ID Entrevista” em algumas “Listagens”; a especificação do Serviço “SCML” na criação de novas “Atividades” e a inclusão do Índice de Vulnerabilidade de Idosos (IVI) enquanto instrumento de avaliação do grau de vulnerabilidade associado à situação específica das pessoas abrangidas pelo Projeto.

### 4.3 Reuniões Realizadas com outros Parceiros

#### Parceiros-Chave

Os parceiros-chave reuniram-se em 9 encontros no âmbito do reforço do envolvimento de todos na definição do lugar-comum onde cada um se encontra, se revê e se reconhece - o programa “Lisboa Cidade de Todas as Idades”.

Tendo sido evidenciada a ação conjunta levada a cabo que visa a capacitação das respostas, nomeadamente as concebidas no contexto de crise atual, as quais se têm revelado cruciais para a garantia da sustentabilidade futura, foram realizados pontos de situação e abordados diversos temas, de entre os quais se destacam: a atividade desenvolvida pelo projeto RADAR e a sustentação da estratégia na qual este assenta, a dos três ‘A’ - apropriação, alimentação e atualização; o plano de atuação da Unidade de Missão no âmbito dos contactos telefónicos; o desenvolvimento de *webinars* (in)formativos e de ações de formação de curta duração; a promoção de reflexões e debates na área do envelhecimento, tais como o simpósio Interações e as Tertúlias da Longevidade; a preparação da produção de um *e-book* alusivo ao simpósio Interações; o acesso, a utilização e a atualização da Plataforma RADAR; a dinamização do website Lisboa, Cidade de Todas as Idades; a renovação de votos entre as várias entidades, materializada pela assinatura da carta de compromisso entre os parceiros integrados na Plataforma RADAR; a celebração de protocolos estabelecidos com

a Polícia de Segurança Pública e com a Fundação “la Caixa”, respetivamente, e a estratégia de aproximação aos parceiros locais, concretizada pela realização de ações de rua, de visitas aos radares comunitários e da participação em eventos nos diferentes territórios, no sentido de criar micro-redes locais que permitam alcançar outro patamar daquilo que é um olhar cidade sobre a problemática do envelhecimento.

### Conselho Consultivo

As 2 reuniões realizadas com o Conselho Consultivo, uma *online* e outra presencial, serviram o propósito de apresentar os objetivos fulcrais definidos para o triénio 2022-2025 – a exponenciação da alimentação da Plataforma RADAR e a adequada consolidação do projeto, assente na estratégia dos 3 A (Apropriar, Atualizar e Alimentar) – e permitiram o acolhimento das prolíferas contribuições dos conselheiros no âmbito do plano de atuação do programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades” e das suas medidas de operacionalização, em particular o Projeto RADAR.

### Grupo de Acompanhamento

Foi no sentido de apresentar a atividade desenvolvida pelo Projeto RADAR naquela que tem sido uma fase de consolidação e de incentivar a reflexão conjunta sobre o modo de chegar a todas as pessoas, que a UMLCTI se reuniu presencialmente, no mês de dezembro, com o Grupo de Acompanhamento o qual reiterou a importância do seu papel enquanto radar informal, concordando ser essencial prosseguir com a aproximação junto dos seus pares e da comunidade, através da partilha e da divulgação da sua experiência com o Projeto RADAR.

## 5. Atividades de Formação/Ação

No sentido de assegurar a contínua eficiência do Projeto, a UMLCTI apostou, no período em análise, no desenvolvimento de competências tanto da sua equipa quanto dos seus parceiros, através da promoção e da divulgação de ações de formação e de sessões informativas que visaram, por um lado, reforçar a valorização profissional dos mediadores de proximidade e, por outro, dotar os utilizadores da Plataforma RADAR de competências que assegurassem a sua eficiente utilização.

Do mesmo modo, foram assegurados o acompanhamento e o apoio à atividade da equipa de mediadores de proximidade, via telefónica e *web*, tendo por base técnicas de interação interpessoal

e de orientação interprofissional.

## 5.1 Ações de Formação ‘Plataforma RADAR’

Do total de 211 ações de formação “plataforma RADAR”, foram ministradas 14 formação aos parceiros internos (EAI) e disponibilizadas aos parceiros externos 197 formações, *on-the-job* e iniciais (e.g. JF, PSP e GEBALIS), no âmbito da utilização da Plataforma RADAR, tendo em vista o reforço das competências dos técnicos das entidades no âmbito da utilização da plataforma digital, o qual tem assegurado a sua cada vez mais eficiente alimentação e atualização.

**Quadro 8 - Formações ‘Plataforma RADAR’**

		2021										
Indicadores		1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre		Totais		
		valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	
Total de ações Plataforma Radar		2		55		85		69		211		
Plataforma RADAR	Parceiros internos	EAI	0	0,0%	1	1,8%	12	14,1%	1	1,4%	14	6,6%
		JF	0	0,0%	31	56,4%	29	34,1%	27	39,1%	87	41,2%
	Parceiros externos	PSP	0	0,0%	20	36,4%	39	45,9%	19	27,5%	78	37,0%
		GEBALIS							12	17,4%	12	5,7%
		Outros	2	100,0%	3	5,5%	5	5,9%	10	14,5%	20	9,5%

## 5.2 Ações de Formação de curta duração

Ao longo de 2021 foram desenvolvidas 52 ações de formação de curta duração, sendo que 21 foram promovidas com o intuito de possibilitar aos mediadores de proximidade o aprofundamento de temáticas essenciais que se revelam de extrema importância para a prossecução da sua atividade.

**Quadro 9 – Ações de formação de curta duração**

Indicadores		2021									
		1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre		Totais	
		valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%
Total de ações de curta duração		14		11		0		27		52	
Ações formativos de curta duração (ex. webinários)	internos	11	78,6%	9	81,8%	0	0,0%	1	3,7%	21	40,4%
	externos	3	21,4%	0	0,0%	0	0,0%	26	96,3%	29	55,8%
Outras		0	0,0%	2	18,2%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,8%

Foram ainda dinamizadas por entidades externas 29 sessões informativas, de entre as quais se destacam as sessões: Comissões Sociais de Freguesia (1 *webinar*), Insalubridade Habitacional: Situações de Risco Social e de Saúde Pública e Complemento Solidário para o Idoso (1 *webinar*), dinamizadas pela Rede Social de Lisboa, pela Comissão Social de Freguesia de Alvalade e pelo Instituto da Segurança Social, respetivamente; a iniciativa “Hackaton 100% colaborativo”, promovida pelo Departamento de Empreendedorismo e Economia Social da SCML com o objetivo de alinhar a secular missão da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável 2030, dando voz à Era da Inovação Social; e as dinamizadas pelo ACES Lisboa Central (1 *webinar*) e pelo ACES Lisboa Ocidental e Oeiras (1 *webinar*) no sentido de prestar esclarecimentos sobre procedimentos e serviços disponíveis.

No âmbito da aquisição e evolução de competências que assegurem a cada vez mais eficiente monitorização da Plataforma RADAR, nomeadamente as tecnológicas e informáticas, foi ministrada a colaboradores da UMLCTI a Ação de Formação online *Power BI – Inicial*, estruturada em seis sessões que decorreram entre 31 de maio e 16 de junho e dotaram a equipa de conhecimento relativo às técnicas de *Business Intelligence* que podem ser usadas como ferramentas e de competências para criar *dashboards* e relatórios dinâmicos, permitindo a organizada, intuitiva e prática análise dos dados extraídos da plataforma digital.

### 5.3 Acompanhamento da atividade dos mediadores de proximidade

O apoio à atividade desenvolvida pelos mediadores de proximidade foi garantido por frequentes reuniões de equipa que evidenciaram a importância do espaço de partilha para o impulsionar da ação e a otimização de resultados e pelo desenvolvimento de sessões de grupo que visaram responder a questões e prestar esclarecimentos relativamente ao trabalho desenvolvido, apoiar na adoção da melhor abordagem perante cada quadro apresentado e disponibilizar aconselhamento, assim como facultar orientações úteis no âmbito de encaminhamentos para respostas especializadas e aferir necessidades formativas.

Analogamente, foram promovidas duas atividades de equipa presenciais, uma de *Team Building* (*Coasteering* em Sesimbra), em setembro, com o objetivo de exponenciar a colaboração entre colegas, e uma dinâmica de grupo que teve lugar no Centro de Inovação da Mouraria, no mês de dezembro, a qual possibilitou a partilha das estratégias operacionais levadas a cabo pelos mediadores de proximidade em cada freguesia, com a identificação das potencialidades e fragilidades evidenciadas em cada território.

## 6. Encontros no âmbito da longevidade

### a) Simpósio Interações

A Unidade de Missão promoveu a 3ª edição do simpósio Interações, num modelo adaptado ao contexto pandémico. Subordinado ao lema “Uma Sociedade para Todas as Idades”, esta edição foi organizada em 18 ciclos temáticos, via *streaming*, que ocorreram ao longo de 5 meses, entre janeiro e maio de 2021. Com a participação de 86 oradores entre académicos, investigadores, decisores, empreendedores e outros especialistas, nacionais e internacionais, esta iniciativa revelou-se como um espaço de reflexão e de debate de temas axiais do paradigma do envelhecimento na cidade, nomeadamente os desafios colocados à promoção de uma sociedade para todas as idades, mais justa, coesa e solidária. Com uma média de 220 participantes por sessão, o simpósio chegou a mais de 1600 pessoas, de norte a sul do país, do Brasil e de vários países europeus. Foi elaborado um inquérito de avaliação, disponibilizado no final de cada sessão do simpósio Interações, para aferir o grau de satisfação dos participantes relativo a vários aspetos do evento, o qual revelou uma média de 98% de pessoas satisfeitas e muito satisfeitas com os vários aspetos alvo de avaliação.

O balanço final deste evento foi muito positivo, já que permitiu não só identificar os principais desafios decorrentes do fenómeno da longevidade com que nos deparamos, como também trazer à discussão estratégias, opções e oportunidades de atuação. Procurou ainda dar a conhecer e promover o intercâmbio de boas práticas e o posicionamento dos diferentes departamentos e serviços da SCML nesta matéria. O programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades” contribuiu, assim, para abrir um amplo debate, envolver e aproximar parceiros e impulsionar o aprofundamento da reflexão e discussão neste domínio, com vista à melhoria das políticas e da alteração dos modelos e práticas que se têm revelado cada vez mais esgotados e pouco ou nada adequados ao que as pessoas querem para viver a sua velhice.

### b) Livro Verde sobre o envelhecimento: contributo da UMLCTI/SCML

Em janeiro de 2021 a Comissão Europeia apresentou um Livro Verde para o Envelhecimento no sentido de promover um amplo debate político e da sociedade civil sobre os desafios e as oportunidades do envelhecimento da sociedade europeia. No Livro Verde a Comissão Europeia descreve o impacto desta acentuada tendência demográfica sobre a sociedade e convida o público a expressar os seus pontos de vista sobre o modo de reagir a esta tendência, no âmbito de uma consulta pública, com duração de 12 semanas.

Tendo em consideração a dinâmica desenvolvida de reflexão e discussão sobre as questões relacionadas com a longevidade e envelhecimento no âmbito do simpósio Interações, e em resposta a esta iniciativa levada a cabo pela Comissão Europeia, a UMLCTI procedeu à elaboração de um

contributo com a sistematização das principais ideias decorrentes do simpósio, indo ao encontro do objetivo desta consulta, a saber, o da recolha de opiniões sobre como antecipar e responder aos desafios e oportunidades que o envelhecimento da população da União Europeia traz, a fim de preparar possíveis respostas políticas

### c) Ebook simpósio Interações

Na sequência da realização da 3ª edição do simpósio Interações dedicada ao tema “Uma sociedade para todas as idades”, a Unidade de Missão procedeu à preparação da produção de um *e-book*, que resulta da sistematização dos principais conteúdos debatidos por grandes áreas temáticas, de modo a não perder aquilo que se considerou como um contributo rico e variado para a discussão de um tema abrangente e tão emergente nas sociedades atuais. O documento inclui ainda uma parte dedicada a recomendações, que se constituem como um acervo para, em diferentes domínios, se pensar, redefinir e desenhar políticas públicas e adequar as diferentes respostas e serviços às necessidades das pessoas. A apresentação deste documento está prevista para o 1º trimestre de 2022.

### d) Tertúlias da Longevidade

Com o propósito de dar continuidade à reflexão e discussão de temas associados a áreas e a dimensões essenciais para o programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”, a UMLCTI levou a cabo um ciclo de tertúlias, denominado Tertúlias da Longevidade: Uma Cidade, Diferentes Territórios e Todas as Idades.

As tertúlias constituem-se como um espaço *online* onde os vários parceiros da cidade se encontram para partilhar, refletir e disseminar, ideias, ações e projetos no âmbito da longevidade e do envelhecimento. Este espaço visa reforçar a identidade e a visão inerentes ao programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”. Num modelo informal de mesa redonda, é aberto à participação de todos os interessados, promove sinergias e o reforço da relação interorganizacional, como também dá voz aos cidadãos da cidade relativamente a temas considerados críticos na área do envelhecimento. Este é um espaço que pertence à cidade e onde podemos refletir sobre as nossas práticas e partilhar experiências.

A 1ª sessão ocorreu em junho de 2021, foi dedicada ao tema “Serviços e apoios em tempos de pandemia: o que temos de novo, o que aprendemos e como nos vamos adaptar” e contou com 18 representantes de diferentes organizações (academia, SCML, Juntas de freguesia, IPSS e associações da sociedade civil). Estiveram a assistir 103 pessoas e em média 87% manifestaram-se satisfeitas e/ou muito satisfeitas com os vários aspetos do evento, alvo de análise no inquérito de satisfação realizado.



## 7. Comunicação Interna e Externa

Revelando-se uma parte intrínseca do programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”, a comunicação foi alvo de particular atenção, tendo sido empreendidos esforços no intuito de a otimizar, agilizando as melhorias no que à comunicação interna (intranet) e externa (sites e imprensa) diz respeito, sob o propósito de fortalecer e promover a identidade do programa, através da divulgação (acesso à informação, divulgação de documentos e de ações, etc.) junto do público em geral, do papel desempenhado pelo Projeto RADAR.

No que concerne a comunicação externa, o *website* Lisboa, Cidade de Todas as Idades foi alvo de atualização pela integração de notícias que divulgaram: a apresentação do Livro Verde para o Envelhecimento, por parte da Comissão Europeia, no âmbito de uma consulta pública com o intuito de propulsionar um abrangente debate tanto político quanto civil sobre os desafios e as oportunidades do envelhecimento da sociedade europeia; o Relatório Global sobre Idadismo (2021) e a menção honrosa atribuída na categoria “Bem-estar e Cidades Sustentáveis” ao Projeto RADAR na categoria “Bem-estar e Cidades Sustentáveis” no âmbito da 1ª edição do Prémio Nacional de Sustentabilidade, promovido pelo Jornal de Negócios; o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido pelo Projeto RADAR ao longo dos dois anos decorridos desde o seu lançamento, que cumpre o inicial objetivo de combater o isolamento e o perene propósito de apoiar a população mais velha; o novo espaço online Tertúlias da Longevidade que visa reforçar a identidade e a visão inerentes ao programa “Lisboa, Cidade de Todas as Idades”, por meio do debate, da reflexão, da partilha de ideias, de ações e de projetos na área da longevidade e do envelhecimento, cuja primeira sessão promovida foi dedicada ao tema “Serviços e apoios em tempos de pandemia: o que temos de novo, o que aprendemos e como nos vamos adaptar”; o reforço da parceria entre a PSP e a SCML no âmbito de Projeto RADAR e a assinatura do Acordo de Colaboração entre a Fundação “la Caixa”, a Câmara Municipal e a Santa Casa.

Analogamente, foi produzido, em articulação com a DICM e no contexto da parceria com o Jornal Correio da Manhã, um artigo de jornal que comunicou o regresso do Projeto RADAR ao terreno, decorrente do alívio das restrições inerente às medidas de desconfinamento, sendo assim viabilizada a prossecução do objetivo primordial de “apoiar quem precisa”.

## 8. Atividades no Exterior

O decretar do segundo desconfinamento social, no mês de maio, permitiu o ansiado regresso à rua, com a implementação da ação no terreno.

Atendendo a que tal ação, efetivada pelos mediadores de proximidade, abrange vários contextos de atuação e se revela de considerável valor para a monitorização e o acompanhamento realizados pelo Projeto RADAR, tornou-se premente a introdução de novas categorias no domínio das “atividades no exterior” (conforme quadro abaixo), por forma a evidenciar e destacar as diferentes nuances do trabalho desenvolvido no terreno, cumprindo o objetivo de melhoria contínua, pelo aperfeiçoamento de procedimentos e de práticas.

**Quadro 10 – Atividades no exterior**

Indicadores	2021									
	1º Trimestre		2º Trimestre		3º Trimestre		4º Trimestre		Totais	
	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%	valor abs	%
Atividade no Exterior			47		114		150		311	
Ações de Rua			28		49		50		127	40,8%
Visitas a Radares Comunitários			14		59		78		151	48,6%
Contactos Presenciais			3		6		10		19	6,1%
Participação em Eventos			2		0		12		14	4,5%

### 8.1 Ações de Rua

Assim sendo, tornou-se possível a realização de 127 Ações de Rua nas 24 freguesias da cidade de Lisboa, em estreita articulação com a PSP e com as Juntas de Freguesia, em moldes semelhantes às precedentes: articulação entre dois mediadores de proximidade, a respetiva junta de freguesia, e a PSP, e a presença do Administrador da Ação Social da SCML em determinadas ações de rua. O metódico planeamento destas ações tinha sido levado a cabo pela UMLCTI nos meses antecedentes, com o propósito de: visitar as pessoas integradas na plataforma RADAR com as quais o contacto telefónico se encontra inviabilizado, garantindo a sua contínua atualização e aferição de necessidades; contactar com parceiros locais envolvendo-os e sublinhando o seu contributo para a deteção de quadros de vulnerabilidade; envolver e ativar os recursos locais por forma a propagar o espírito, a rede comunitária e o sentimento de pertença territorial, realçando, dessa forma, a relevância do projeto na comunidade.

O enfoque colocado na ação conjunta visa o fortalecimento das relações interorganizacionais e o reforço da apropriação da Plataforma RADAR por parte dos parceiros, através de um maior envolvimento e uma maior consciencialização do valor da plataforma digital no que à capacidade de resposta às lacunas existentes nas vidas das pessoas 65+ diz respeito, particularmente em situações de risco/perigo e em crises de carácter disruptivo.

Entre o 2º e o 4º trimestre do ano foi registado um aumento percentual de 78.6 do total de ações de rua, tendo sido superado o objetivo inicialmente delineado de realização de uma ação de rua mensal em cada uma das 24 freguesias da cidade.

## 8.2 Visitas a Radares Comunitários

Tais iniciativas no âmbito de “Atualizar para Melhor Servir” servem o propósito de reforçar o envolvimento dos radares comunitários na identificação de pessoas 65+ que se encontram em situação de vulnerabilidade, com a subsequente ativação de recursos locais por meio dos parceiros envolvidos na Plataforma RADAR. Para o sucesso desta atividade, muito contribuiu o fortalecimento da colaboração intra e interorganizacional com as entidades integradas na Plataforma.

No período em análise, a UMLCTI visitou 151 radares comunitários, a título de exemplo: Clube Intercultural Europeu (Beato), Associação de Moradores Bairro Horizonte (Penha de França), a Voz do Operário (São Vicente), Centro Porta Amiga de Marvila (Marvila) e Associação de Moradores do Campo Grande (Alvalade).

## 8.3 Contactos Presenciais

Apresentando-se como outro tipo de atividade no exterior, concretizados por meio de visitas ao domicílio a pessoas integradas ou que pretendem a integração na Plataforma RADAR, foram estabelecidos 19 contactos presenciais nas diferentes freguesias da cidade com o intuito de: realizar um acompanhamento mais personalizado (e.g. aferição de necessidades impercetíveis via telefónica); acompanhar parceiros locais, em particular os técnicos das Juntas de Freguesia e os agentes da PSP para avaliação presencial de situações de vulnerabilidade e risco; viabilizar o contacto em situações críticas de não atendimento de chamadas; acompanhar, quando pertinente, as EAI nas visitas de avaliação e visitas ao domicílio a pessoas que manifestem o desejo de integração na plataforma digital e recolher consentimentos informados.

## 8.4 Participação em Eventos

A participação em eventos realizados a nível local, tais como feiras sociais, exposições temáticas e celebrações, serve o propósito de sensibilizar a sociedade para as questões inerentes à área da longevidade e do envelhecimento através da apresentação da missão, dos objetivos e do modo de atuação do Projeto RADAR, assim como de exponenciar a confiança depositada no projeto tanto pela população 65+ quanto pela comunidade em geral.

Durante o ano de 2021, o Projeto RADAR participou em diversos eventos, de entre os quais se destacam: Saúde na Comunidade (Penha de França), iniciativa Bairro Horizonte (Penha de França), Projeto Natal Diferente (Alvalade), Natal Bairrista (Marvila) e o Mercado de Natal do Lavrado (Beato), colaborando, igualmente, na preparação e entrega de cabazes de Natal na maioria das freguesias da cidade.

# SANTA CASA

---

## Misericórdia de Lisboa