

# Relatório de Gestão e Contas 2012



## **Índice**

Órgãos Estatutários .....	5
Organograma .....	7
Introdução .....	9
Enquadramento Económico e Social .....	13
Departamento de Ação Social e Saúde .....	19
Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto.....	103
Departamento da Qualidade e Inovação .....	105
Departamento de Empreendedorismo e Economia Social .....	129
Departamento de Gestão Imobiliária e Património .....	141
Departamento de Jogos .....	151
Direção de Cultura .....	163
Secretaria-Geral .....	171
Hospital Ortopédico de Sant’Ana.....	179
Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão .....	189
Escola Superior de Saúde do Alcoitão .....	197
Serviços Instrumentais.....	207
Direção de Comunicação e Marketing .....	208
Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos .....	216
Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação .....	221
Direção de Recursos Humanos.....	226
Direção de Aprovisionamento .....	228
Direção Financeira .....	231
Gabinete de Auditoria Interna.....	235
Gabinete de Estudos e Planeamento.....	237
Gabinete Jurídico .....	240
Recursos .....	245
CONTAS 2012 .....	261
Proposta de Aplicação de Resultados .....	263
Demonstrações financeiras: .....	264
Balanço .....	265
Demonstração dos resultados por naturezas.....	265
Demonstração da alteração dos capitais próprios .....	266
Demonstração dos fluxos de caixa .....	267
Anexo às demonstrações financeiras .....	268
Abreviaturas .....	333



## Órgãos Estatutários

Em 31 de Dezembro de 2012

### *DE ADMINISTRAÇÃO*

#### *MESA E PROVEDOR*

Pedro Miguel de Santana Lopes – Provedor

Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa Afonso – Vice Provedor

Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa – Vogal da Mesa

Rita Isabel Morais Tomaz Valadas Pereira Marques – Vogal da Mesa

Paulo Sérgio Rosa Mateus Calado – Vogal da Mesa

### *DE CONSULTA*

#### *CONSELHO INSTITUCIONAL*

Pedro Miguel de Santana Lopes – Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Deolinda Maria Picado – em representação do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Luísa Maria dos Santos Henriques Leite – em representação do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Luís Manuel de Paiva Gomes Cunha Ribeiro – em representação do Ministério da Saúde

Marcelo Alfredo Godinho Rebanda – em representação do Ministério da Economia e do Emprego

Jorge Bruno da Silva Barbosa Gaspar – em representação da área governamental que tutela a administração local

Pedro António José Bracourt Pestana de Vasconcelos – em representação da Irmandade da Misericórdia e de São Roque de Lisboa

Dona Isabel Inês de Castro Curvello de Herédia – elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor

António José de Castro Bagão Félix – elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor

Cónego João Maria Félix da Costa Seabra – elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor.

### *CONSELHO DE JOGOS*

Pedro Miguel de Santana Lopes – Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Gabriel Cupertino Osório de Barros – em representação do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Maria Joaquina Isidoro dos Santos Concruta – em representação do Ministério das Finanças

Nelza Maria Alves Vargas Florêncio – em representação do Ministério da Administração Interna

João Carvalho das Neves – em representação do Ministério da Saúde

Pedro Tiago Dantas Machado da Cunha – em representação do Ministério da Educação e Ciência

Henrique de Matos Parente – em representação da Secretaria de Estado da Cultura

Augusto Fontes Baganha – em representação da área governamental que tutela o desporto

Ana Sofia Nabais de Carvalho Bernardo dos Santos – em representação da área governamental que tutela o comércio e o turismo

### *DE FISCALIZAÇÃO*

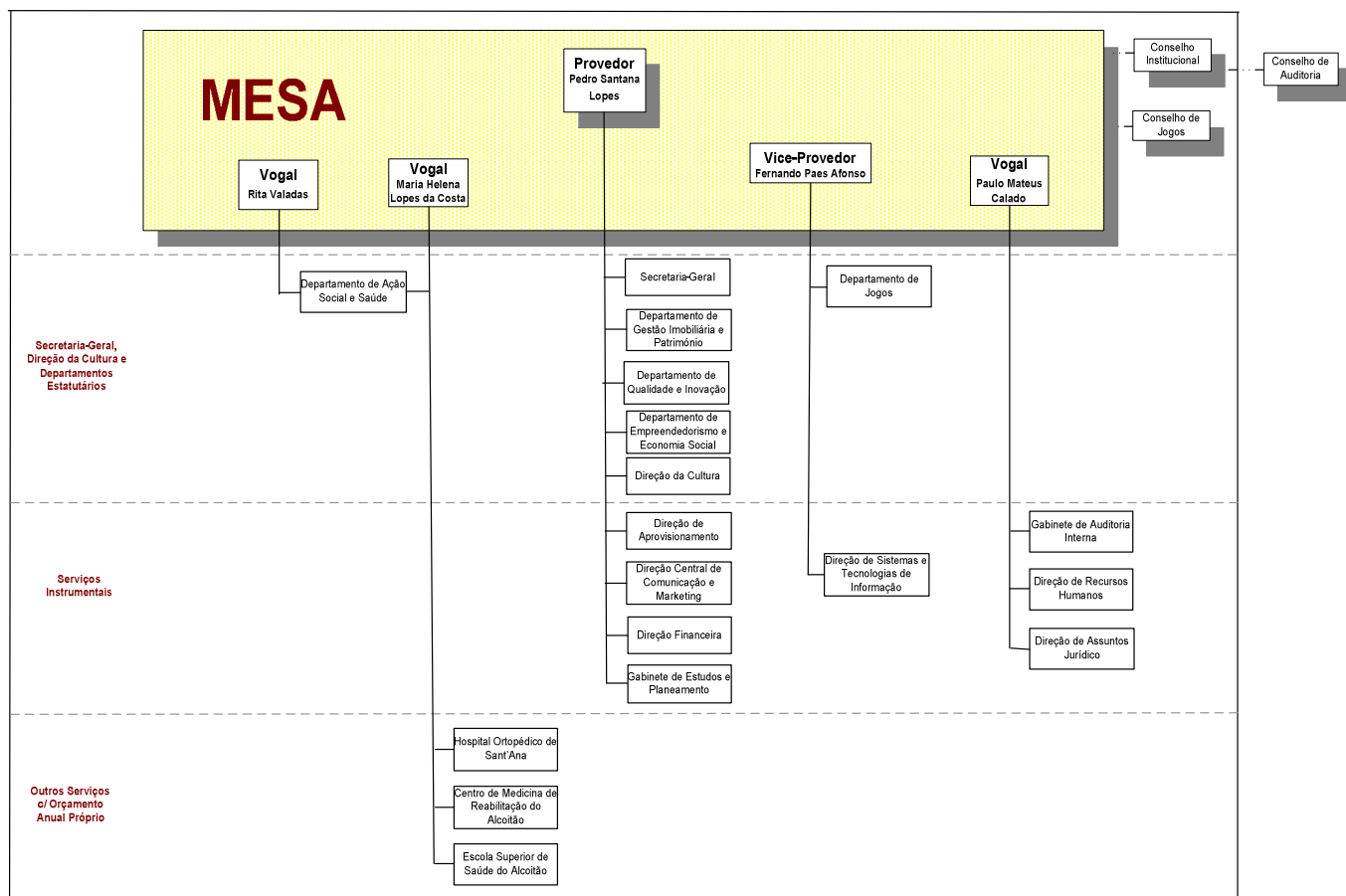
### *CONSELHO DE AUDITORIA*

José Henrique Rodrigues Polaco – Presidente, em representação do Ministério das Finanças

Joaquim Manuel da Silva Neves – Revisor Oficial de Contas, nomeado pela tutela

## Organograma

### ORGANOGRAMA DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA







## **Introdução**

O ano de 2012 significou para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa o início de um novo ciclo, que permitiu consolidar a estratégia iniciada por esta equipa dirigente. Foi um ano pautado pelo desafio constante de responder ao aumento e agravamento das solicitações, compatibilizando a necessária qualidade dos serviços prestados com maiores níveis de eficiência e eficácia.

A SCML encerrou o exercício económico com um resultado líquido positivo, que traduz uma efetiva melhoria em relação ao ano anterior, de 15,5 milhões de euros. Sublinhe-se o esforço de contenção na despesa, designadamente na rubrica de fornecimentos e serviços externos, que registou um acréscimo de apenas 0,4% relativamente a 2011. Sinal visível dos tempos, o total dos subsídios e apoios financeiros atribuídos, pela SCML, a pessoas e entidades em situação de carência, apresentou um crescimento de 1,9 milhões de euros, ou seja, uma variação de 11% face ao ano anterior. Em 2012, foi realizado um conjunto de investimentos na melhoria das instalações associadas à atividade, na aquisição de equipamento informático e tecnologias de informação, bem como na aquisição e permuta de património de rendimento na ordem dos 8,1 milhões de euros.

Não obstante os gastos com publicidade e propaganda terem diminuído 8.158 mil euros (-34,5%) face a 2011, e apesar do enquadramento socioeconómico adverso, destaquem-se as vendas brutas dos Jogos Sociais do Estado (JSE) que atingiram um máximo histórico de 1.729 milhões de euros, representando um crescimento de cerca de 5,3% relativamente a 2011.

No final de 2012, a Santa Casa contava com 4.831 trabalhadores ao seu serviço, o que representa um acréscimo de 23 colaboradores (0,5%) relativamente ao ano anterior. Deste universo, observa-se que 3.094 trabalhadores (64,1%) estão afetos àquela que é a Missão desta Casa, a Ação Social e Saúde. Numa lógica de melhoria continua, prosseguiu o investimento no reforço das competências dos trabalhadores que se materializou numa taxa de cobertura de formação de 60,1%.

Foi neste contexto de elevada exigência que se desenvolveu um conjunto de ações com vista a garantir a eficácia organizacional, a agilidade operacional e a execução da modernização tecnológica e administrativa da SCML, propósito que se considera absolutamente prioritário.

O ano de 2012 foi o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações, que pretendeu reforçar a importância do contributo dos idosos para a sociedade. Ao longo do

ano desenvolveram-se diversas atividades em articulação com os vários estabelecimentos de ação social e saúde, conjugando recursos e responsabilidades.

Foi desenvolvido o Programa Intergerações que tem por objetivo atuar preventivamente sobre situações de isolamento e solidão de idosos residentes em Lisboa e criado o “Programa Idosos em Lar” (Pilar) que visa contribuir para a prestação de uma resposta de qualidade a pessoas idosas a viver em estruturas residenciais privadas com o apoio da SCML.

No âmbito da missão da Santa Casa assume particular relevo a prestação de cuidados de saúde. Neste ano de 2012, é de realçar a inauguração, na aldeia de Juso, em Cascais, da Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto, através da qual passaram a estar disponíveis serviços na área de cuidados continuados, garantindo-se cuidados de saúde integrados, individualizados e humanizados, a pessoas com dependência temporária ou permanente.

Embora de natureza diferente quanto às áreas de trabalho, refira-se o esforço desenvolvido no Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e no Hospital Ortopédico de Sant’Ana no sentido da rentabilização e diversificação da capacidade instalada, sem perder de vista uma prestação de cuidados de excelência.

Ao longo da sua existência, a Misericórdia reuniu um vasto e riquíssimo património histórico, artístico e documental do qual se destacam os acervos do Museu e da Igreja de S. Roque, do Arquivo Histórico e da Biblioteca. Prosseguindo uma política de salvaguarda e valorização do património cultural e artístico à sua guarda, em 2012, apostou-se especialmente na dinamização de ações de âmbito cultural e educativo nos espaços patrimoniais da instituição.

Pela primeira vez, a SCML participou na 15ª Edição do Salão Imobiliário de Lisboa (SIL), aproveitando a oportunidade para divulgar o trabalho que tem vindo a desenvolver na reabilitação do seu património, assim como para reforçar a importância e o reconhecimento público das Benemerências.

Na senda da preservação e valorização do capital intelectual e da experiência acumulada, foi criado o Centro de Investigação Científica e Aplicada (CICA), com o objetivo de desenvolver a investigação científica, fundamental e aplicada em relação direta com a missão da SCML.

Em 2012, a Santa Casa foi capaz de lançar e concretizar, com sucesso, um variado número de iniciativas com o objetivo de reduzir o impacto da atividade no ambiente e consumo de energia. Destacam-se, desde já, as ações desenvolvidas em matéria de redução de consumos

energéticos e de promoção da eficiência energética e da gestão de resíduos comuns e hospitalares. No âmbito da inovação e empreendedorismo, promoveu-se a inserção do apoio ao empreendedorismo desenvolvido pela SCML nas redes de inovação social nacionais e da UE, e redefiniu-se a estratégia, contemplando o empreendedorismo inclusivo e o empreendedorismo social, indo ao encontro da necessidade de oferecer soluções inovadoras e sustentáveis aos problemas sociais.

Valorizou-se a importância da Comunicação, tanto interna como externa, enquanto importante instrumento que se demonstra determinante para o desenvolvimento da atividade e para que seja conhecida, reconhecida e apoiada.

Continuamos empenhados em contribuir para a promoção de um Mundo mais humano para todos, em reanimar a solidariedade nas relações entre os cidadãos, contando para tal com o empenho e dedicação dos nossos colaboradores, mas, também, com a boa vontade de todos os voluntários que connosco partilham o seu tempo em prol do bem comum.

O Provedor

Pedro Miguel Santana Lopes



## **Enquadramento Económico e Social**

O ano de 2012 ficou marcado pelo abrandamento da economia mundial, devido à debilidade das economias dos países desenvolvidos. A deterioração da conjuntura económica foi particularmente acentuada na União Europeia, principalmente no quarto trimestre.

O Eurostat, na sua última publicação sobre o desempenho económico na Zona Euro, reviu em baixa o valor do PIB para 2012, fixando-o em 0,6% e atribuindo a recessão à queda no consumo privado e investimento. De salientar igualmente a queda no quarto trimestre de 0,9% nas exportações, tanto na Zona Euro como na União Europeia, agravando o resultado face ao terceiro trimestre, altura em que se registou um ligeiro crescimento deste indicador (1%). Evolução idêntica para as importações com uma queda de 0,9% na Zona Euro e de 0,8% na União Europeia. Excluindo os resultados da Grécia, Portugal apresenta a queda do PIB mais acentuada de entre os membros da União Europeia no 4º trimestre (-1,8%). Comparando com o período homólogo, o Eurostat estima uma queda da economia portuguesa de 3,8%.

**Quadro 1 - Portugal – Indicadores de Conjuntura**

Indicadores	Ano 2011	Ano 2012	1ºTrim12	2ºTrim12	3ºTrim12	4ºTrim12
PIB –Produto Interno Bruto	-1,6	-3,2	-2,3	-3,1	-3,5	-3,8
Procura Interna	-5,8	-6,8	-6,8	-8,3	-7,1	-4,7
Consumo privado, (a)	-3,8	-5,6	-5,5	-5,7	-6,0	-5,3
Consumo Público (b)	-4,3	-4,4	-2,9	-5,3	-4,7	-4,7
Investimento, (c)	-13,8	-13,7	-15,1	-20,8	-14,4	-2,6
Exportações, (d)	7,2	3,3	8,2	3,7	1,9	-0,5
Importações, (e)	-5,9	-6,9	-5,5	-10,8	-8,1	-3,1
Taxa desemprego, %	12,7	15,7	14,9	15,0	15,8	16,9
Inflação, IPC, %	3,7	2,8	3,4	2,8	2,9	2,0

Fonte: INE – Contas Nacionais Trimestrais – Março 2013; Taxa desemprego: INE, Estatísticas do Emprego – Fevereiro 2013; Inflação:

INE, Síntese Económica da Conjuntura – Fevereiro 2013

(a) Despesas de Consumo Final das Famílias Residentes e das ISFLSF (Instituições Sem Fins Lucrativos ao Serviço das Famílias), variação homóloga, %

(b) Despesas de Consumo Final das Administrações Públicas, variação homóloga, %

(c) Indicador de Formação Bruta de Capital Fixo, variação homóloga, %

(d) Exportações de mercadorias FOB, que inclui consumo final de famílias não residentes no território económico, variação homóloga, %

(e) Importações de mercadorias FOB, que inclui consumo final de famílias residentes fora do território económico, variação homóloga, %

De acordo com as Contas Nacionais Trimestrais divulgadas pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), a economia portuguesa sofreu, em 2012, a mais profunda recessão desde 1975, com o Produto Interno Bruto (PIB) a registar uma diminuição em volume de 3,2% (-1,6% em 2011). Ao longo do último ano este indicador registou um agravamento progressivo, terminando no 4º trimestre de 2012 com uma diminuição de 3,8%, a taxa mais baixa desde o 1º trimestre de 2009 (-4,1%).

A Procura Interna diminuiu 6,8% em 2012 (-5,8% em 2011), devido, principalmente, ao comportamento do Consumo Privado, com as despesas de consumo final das famílias residentes em bens não duradouros (alimentares e correntes) e serviços a caírem 3,9% e as despesas em bens duradouros (principalmente na componente de veículos automóveis) a apresentarem uma queda superior a 20% ao longo de todos os trimestres do ano (variação entre -26,1% no 1ºT e -20,7% no 4ºT).

O indicador de Investimento (nas componentes de construção, máquinas e equipamentos mas, principalmente, equipamento de transporte) apresentou uma variação negativa menos acentuada a partir do 2º semestre e sobretudo no 4º trimestre, terminando com uma diminuição de “apenas” 2,6%.

As Exportações de bens apresentaram uma redução menos acentuada do que as exportações de serviços, enquanto nas Importações o abrandamento registou-se sobretudo na componente de bens, devido à evolução dos preços de bens energéticos.

O Índice de Preços no Consumidor (IPC) fixou-se em 2,8% no ano de 2012. Para isso contribuíram, no início desse ano, o aumento de impostos (nomeadamente a alteração na distribuição das taxas de IVA), o forte aumento das taxas moderadoras na Saúde e o aumento dos preços dos transportes.

De acordo com as últimas estimativas anuais de emigração disponibilizadas pelo INE, em 2011 emigraram 43.998 pessoas, o que representa um acréscimo de 85% relativamente a 2010.

Do total de 43.998 pessoas que abandonaram Portugal, estima-se que 94% seriam portugueses. Do total de emigrantes, 13,4% tinha entre 25 e 29 anos (5.876), logo seguida dos indivíduos entre os 20 e 24 anos (5.784) e entre 30 e 34 anos (5.027).

Em 2011, as estimativas do INE indicam que emigraram 3.315 adolescentes entre os 15 e os 19 anos, 1.326 crianças até aos quatro anos, 1.302 entre os cinco e os nove anos e 1.479 entre os 10 e os 14 anos.

De acordo com dados divulgados em Fevereiro pelo Banco de Portugal, as remessas dos emigrantes portugueses subiram 13% no ano passado, atingindo o valor mais elevado da última década. Em sentido inverso as remessas de imigrantes desceram 10%.

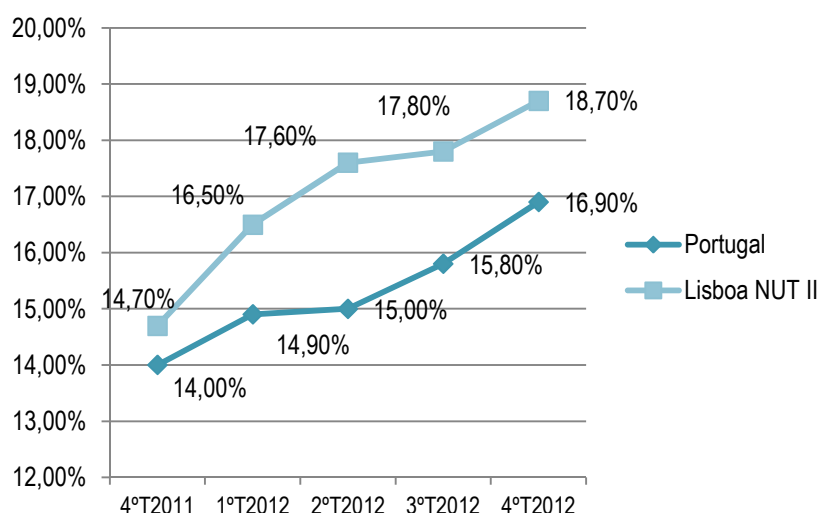
A par da evolução da economia, registaram-se algumas alterações sociodemográficas que importa acompanhar.

### Emprego

A crise económica que o país atravessa tem efeitos mais evidentes a nível do emprego. Em Portugal, o número de pessoas empregadas diminuiu 4,3% entre o 4º trimestre de 2011 e o final do ano passado. Os homens foram mais afetados por esta redução: a taxa de emprego masculina desceu de 58,1% no 4º trimestre de 2011 para 55,4% no 4º trimestre de 2012.

A diminuição do emprego foi superior no distrito de Lisboa: o número de empregados diminuiu 6%, sendo também os homens mais atingidos a nível distrital.

**Quadro 2 - Taxa de desemprego por local de residência**



Fonte: INE, Inquérito ao Emprego

No 4º trimestre de 2012 Portugal tinha cerca de 923 mil desempregados, o que representa um aumento de 6% face ao trimestre anterior e de 19,7% face ao mesmo período de 2011. A taxa de desemprego atingiu o valor mais alto registado este século: 16,9%. Entre os jovens até aos 24 anos esta taxa subiu para 40,0%.

Os números do desemprego eram mais elevados no distrito de Lisboa. Aqui, o número de desempregados aumentou 4,7% face ao 3º trimestre de 2012 e 26% face ao mesmo período de 2011. A taxa de desemprego situava-se nos 18,7% e era superior a 20% entre os homens.

### *Prestações sociais*

O número de beneficiários de prestações familiares sofreu uma quebra acentuada nos últimos anos em Portugal. Entre Dezembro de 2008 e Dezembro de 2012, o número de titulares de abono de família diminuiu 35,4%, sendo essa diminuição mais acentuada no distrito de Lisboa: 42,9%.

O apoio às famílias através do Rendimento Social de Inserção registou também uma diminuição significativa. Nos últimos 5 anos, o número de titulares desta prestação social diminuiu 15,7% em Portugal. No mesmo período, o distrito de Lisboa verificou um aumento de 13,7%.

Em contrapartida, e acompanhando a estrutura demográfica do país, a pensão de velhice permanece a prestação social com maior número de titulares a nível nacional. No final do ano passado, cerca de 20% dos beneficiários pertenciam ao centro distrital de Lisboa.

### *Pobreza*

Segundo o Inquérito às Condições de Vida e Rendimento realizado pelo INE em 2011, a taxa de risco de pobreza em Portugal em 2010 situava-se nos 18%, um valor semelhante ao apurado no ano anterior. Na sociedade portuguesa, alguns grupos permanecem mais vulneráveis: os desempregados, as famílias compostas por 2 adultos com 3 ou mais crianças, as famílias monoparentais e aquelas compostas por 1 adulto sem crianças a cargo apresentavam taxas de risco de pobreza superiores à média da população residente e que, nalguns casos, têm vindo a aumentar.

A situação económica das famílias é agravada pelas despesas com a habitação. Em 2011, 7,2% das famílias portuguesas estavam integradas em agregados onde o rácio entre as despesas com a habitação e o rendimento disponível era superior a 40%, o que deixa pouca margem de manobra para fazer face aos restantes encargos familiares.

Em 2010, 8,2% da população portuguesa em idade ativa vivia em agregados familiares onde a intensidade laboral *per capita* era muito reduzida, ou seja, em que o número de horas de trabalho dos elementos da família tinha sido inferior a 20% do tempo possível, um dos valores mais elevados dos últimos 4 anos e que reflete o aumento do desemprego no país.

### *Crianças em risco*

No 1º semestre de 2012, as Comissões de Proteção das Crianças e Jovens em Risco acompanharam cerca de 52 mil processos, dos quais 27,8% corresponderam a situações novas. Entre os processos abertos, a negligência e a exposição a comportamentos que podem



comprometer o bem-estar e desenvolvimento da criança foram as problemáticas associadas a cerca de 25% dos casos, cada.

No que respeita às entidades sinalizadoras, os estabelecimentos de ensino permanecem a principal fonte, com 31,2% das participações realizadas entre Janeiro e Junho de 2012.

### *Saúde*

Após uma diminuição contínua verificada desde 2000, o número de hospitais em Portugal voltou a aumentar em 2010, em especial devido à iniciativa pública. A cidade de Lisboa registou também um aumento destes equipamentos, passando a dispor de 39. No que se refere a recursos humanos, em 2011 verificou-se pela primeira vez uma diminuição dos rácios médico/1000 habitantes e enfermeiro/1000 habitantes no concelho, apesar de ser aqui que se registam os valores mais elevados a nível nacional.

Desde a sua constituição, a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados continua a crescer, quer ao nível da capacidade, quer da procura. No 1º semestre de 2012, este organismo tinha admitido já 12.348 utentes e dispunha de perto de 6.000 camas. Contudo, este número não é ainda suficiente face às necessidades já que cerca de 1.000 utentes aguardavam vaga.

### *Demografia*

A população residente na cidade de Lisboa diminuiu 3% na última década. A evolução não foi idêntica nas diferentes partes da cidade: enquanto nas zonas sul e centro ocidental se registou uma diminuição de 24 mil residentes, nas zonas norte e oriental verificou-se um aumento de 7100 habitantes.

Em termos de idade, a situação em 2011 não era muito diferente da registada no início deste século: cerca de 13% dos habitantes eram crianças até aos 14 anos e 24% eram idosos. O grupo etário que sofreu maior alteração foi o dos jovens entre os 15 e os 24 anos que de 12,7% em 2001 passou a representar 9,8% dos habitantes da cidade em 2011. Também a este nível, o cenário é diferente consoante nos movemos na cidade. Nas zonas oriental e a norte, a população residente é mais jovem: as crianças até aos 14 anos constituem cerca de 14% dos habitantes e a proporção de idosos é inferior a 23%. Nas zonas sul e centro ocidental, pelo contrário, o envelhecimento da população é acentuado: os idosos representam mais de 25% dos residentes e nas freguesias de Alvalade, Santiago e São João de Brito, esta proporção sobe acima dos 30%.

### *Família*

Em Portugal, a dimensão das famílias tem diminuído de forma progressiva. Se em 2001, as famílias portuguesas tinham em média 2,8 pessoas, em 2011 esse valor tinha descido para 2,58. Na cidade de Lisboa os números apontam para famílias mais pequenas: em 2011 a dimensão média das famílias era 2,21. As freguesias de São Miguel e de Santo Estevão destacavam-se pela concentração de famílias reduzidas, enquanto na Charneca e em Marvila se registavam famílias com mais elementos.

Em 2011, cerca de 20% das famílias portuguesas eram constituídas apenas por 1 pessoa. No concelho de Lisboa, este tipo de família representava já 32% do total, sendo esta situação mais comum nas freguesias da zona sul da cidade.

As famílias constituídas apenas por um idoso aumentaram também na última década. Em 2011, a proporção destas famílias em Portugal era 10,06 e no concelho de Lisboa ascendia a perto de 15,00. Dentro da cidade, três freguesias localizadas na zona sul apresentavam uma proporção superior a 22,00. Na zona norte situavam-se quatro das freguesias onde esta realidade tem menor expressão.

### *Educação e Formação*

As habilitações escolares da população residente em Portugal aumentaram de forma significativa no início deste século: em 2011, mais de 50% tinha concluído o ensino básico e cerca de 12% tinha uma licenciatura. Na cidade de Lisboa o nível de habilitações é superior, com cerca 27% da população residente licenciada.

Apesar da evolução face a 2001, os últimos Censos identificaram ainda uma proporção não residual de indivíduos com mais de 10 anos analfabeta: perto de 5% em Portugal e 3% na cidade de Lisboa.

### **Departamento de Ação Social e Saúde**

O Departamento de Ação Social e Saúde (DASS) gere, de forma integrada, os serviços e estabelecimentos de ação social e de saúde, promovendo a autonomia e inclusão social, nomeadamente através da prestação de cuidados de saúde e do apoio às seguintes áreas de intervenção: Infância e juventude, População idosa, Pessoas portadoras de deficiência, Família e comunidade.

Alinhado com os objetivos estratégicos estabelecidos pela Mesa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), o DASS deu continuidade à intervenção integrada de ação social e saúde, identificando a pessoa como um todo, no sentido de proporcionar uma resposta eficaz e de qualidade.

O ano de 2012 iniciou um novo ciclo de gestão, transversal a todas as áreas da Ação Social e Saúde, incorporando as alterações decorrentes da revisão do regulamento orgânico do Departamento de Ação Social e Saúde.

À medida que foram sendo identificadas áreas críticas procurou-se aprofundar o diagnóstico e a definição de estratégias com vista à melhoria dos processos de trabalho correspondentes. De salientar os sistemas de informação, a intervenção na promoção e proteção de menores, os públicos vulneráveis, o atendimento social e a formação numa lógica de melhor responder aos públicos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Através da rede de Estabelecimentos e Serviços de apoio à Infância/Juventude e famílias, o DASS orientou a sua atividade no sentido de promover o desenvolvimento da personalidade, bem-estar, segurança e proteção das crianças e jovens apoiados, salvaguardando os seus interesses e promovendo os seus direitos, nomeadamente o direito a crescer e a desenvolver-se em contexto familiar. Foi priorizada a admissão de crianças provenientes de agregados familiares em situação de vulnerabilidade socioeconómica, residentes no concelho de Lisboa, criando oportunidades educativas e contribuindo para a prevenção de situações de risco/perigo.

No sentido de reforçar os fatores de proteção das crianças e jovens inseridos em famílias multiproblemáticas, foram reconfiguradas as equipas interdisciplinares de apoio a famílias (EAF), tendo em vista aumentar o grau de eficácia da sua intervenção preventiva e reparadora.

No âmbito do sistema de proteção das crianças e jovens em perigo, a SCML, enquanto entidade com competência em matéria de infância e juventude, garantiu o acolhimento institucional de crianças/jovens com medida de promoção e proteção aplicada, assumindo a sua educação e a definição de projetos de vida de inserção familiar ou de autonomização.

No que respeita à sua atuação em Saúde, o DASS continuou a assegurar à população alvo da SCML a prestação de Cuidados de Saúde Primários, nas valências-base de Materno-Infantil e Adultos-Idosos, a prestação de Cuidados Secundários com a integração de especialidades médico-cirúrgicas e o Apoio Domiciliário, nas vertentes curativa e preventiva.

Em Novembro de 2012, foi aprovado o novo Regulamento Orgânico da Direção de Saúde Santa Casa.

Manteve-se em vigor o “Acordo de Cooperação entre a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Unidade de Saúde Santa Casa de Telheiras”, que visa assegurar cuidados de saúde de qualidade a 4.500 utentes inscritos no ACES Lisboa Norte, sem médico de família atribuído.

Menciona-se, pela sua importância, a continuidade dos Protocolos celebrados com o Alto Comissariado da Saúde para a Implementação do Plano Nacional da Saúde com vista ao desenvolvimento do Programa de Rastreio do Cancro do Colo do Útero, com a Direção-Geral de Saúde no âmbito do Programa Nacional de Luta contra a Tuberculose, com a Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal e com o Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental.

Em Março de 2012, foi extinto o Centro de Avaliação Geriátrica e Recursos Gerontológicos (CAGRG), tendo sido criado e integrado na Unidade de Saúde Dr. José Domingos Barreiro o Gabinete de Apoio Social e Recursos Gerontológicos (GASRG). As atribuições deste gabinete incluem proceder à avaliação social e acompanhamento dos idosos e indivíduos isolados em situação de dependência/incapacidade e elaborar Relatórios de Avaliação Funcional Global e Relatórios Finais Integrados do utente. A componente de avaliação clínica é efetuada pela especialidade de Medicina Interna existente naquela Unidade de Saúde, permitindo beneficiar de sinergias e de redução de custos de funcionamento.

Na área do envelhecimento e dos idosos, deu-se continuidade à manutenção e ampliação progressiva da base de dados de informação georreferenciada, procurando inovar com a aposta no desenvolvimento e aperfeiçoamento de um Websig-piloto.

Foi criado o “*Programa Idosos em Lar*” (PILAR) com o objetivo de contribuir para a prestação de uma resposta de qualidade a pessoas idosas a viver em estrutura residencial.

Foi ainda implementado o “*Programa Intergerações*” com o objetivo de atuar preventivamente sobre as situações de isolamento e solidão dos idosos residentes em Lisboa.

O ano de 2012 foi o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações, com o qual se pretendeu reforçar a importância do contributo dos idosos para a sociedade. Ao longo do ano desenvolveram-se diversas atividades em articulação com os vários estabelecimentos, não só da área dos idosos como também da área da infância e juventude, conjugando esforços e partilha de responsabilidades, potenciando e otimizando recursos.

Na área da Deficiência, e com o objetivo de garantir uma intervenção social integrada, procedeu-se em 2012 à integração dos estabelecimentos que prestam serviços especificamente a pessoas com deficiência na Direção dos Estabelecimentos Descentralizados e de Apoio à Deficiência (DIEDAD).

O ano de 2012, fruto do contexto socioeconómico nacional, foi marcado pela agudização da situação das famílias, com repercussões diretas nos públicos que recorrem aos serviços da SCML. Todos os serviços, sobretudo o Atendimento Social, são crescentemente procurados por pessoas que nunca anteriormente tinham recorrido a este tipo de apoios e que apresentam situações de risco de pobreza que exigem uma redefinição de estratégias de intervenção por parte da SCML.

Procurando responder aos desafios colocados pelo atual contexto social, foi iniciado um trabalho de reorganização do Atendimento Social, nas suas diferentes dimensões de intervenção, estando prevista a criação e aplicação de uma escala de vulnerabilidade para os processos sociais, de forma a aumentar o conhecimento sistematizado das situações acompanhadas e os níveis de intervenção exigidos para autonomização dos utentes.

Relativamente aos cidadãos sem residência fixa ou em trânsito na cidade de Lisboa, em situações de emergência ou de risco social, preconizou-se em 2012 uma intervenção mais integrada. Esta teve como objetivo principal a possibilidade de os indivíduos e/ou famílias em situação de grande vulnerabilidade e exclusão extrema, cuja reinserção social obriga a um acompanhamento sistemático e de grande proximidade, nomeadamente acompanhamento terapêutico, acederem a respostas verdadeiramente inclusivas.

A área de Educação/Formação continuou a desenvolver uma atividade fundamental para o desenvolvimento de competências e capacidades de pessoas com baixas qualificações escolares e profissionais, permitindo potenciar a sua integração social e profissional.

Procedeu-se a uma reorganização e rentabilização dos recursos físicos e humanos, com integração de uma maior diversidade de ofertas formativas/educativas, com menores custos, sem prejuízo da qualidade da prestação do serviço, o que permitiu uma gestão financeira mais equilibrada e sustentável.

Considerando a importância crescente que a informação assume no DASS enquanto fator chave no planeamento e na tomada de decisão, deu-se continuidade em 2012 à produção e sistematização de informação de apoio à tomada de decisão a diferentes níveis através dos seus Gabinetes de Staff, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço prestado.

### **Apoio à Família, Infância e Juventude**

**Objetivo 1:** *Assegurar a autonomia e inclusão social através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas diferentes áreas de intervenção social*

↘ *Assegurar o funcionamento da rede de estabelecimentos de 1.ª infância (Creche), visando o acolhimento e educação de 1.512 lugares*

Através da sua rede de creches a SCML continuou a responder às necessidades de acolhimento das crianças de 1ª Infância, provenientes das famílias socialmente mais desfavorecidas, predominantemente da cidade de Lisboa.

Na seleção e admissão das crianças foram priorizadas as situações mais vulneráveis, encaminhadas pelo Atendimento Social e pelas Equipas de Apoio à Família, no sentido da minimização de fatores de risco, da promoção do princípio da igualdade e inserção na sociedade, da prevenção e intervenção precoce e do apoio à função educativa da família. Como consequência deste critério de seleção, 31% do total de crianças acompanhadas nesta resposta encontravam-se em situação de risco/e ou perigo.

**Quadro 3 - Creche**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de Creches	35	35	32	91%	-9%
Capacidade	1672	1.512	1.654	109%	-1%
Nº de vagas ocupadas	1.451	1.508	1.595	106%	10%
Nº de utentes diferentes	2.381		2.581		8%
Frequência média diária	1.146		1.234		8%
Lista de espera	680		634		-7%
Taxa de ocupação	87%	100%	96%	97%	11%
Capacidade de Resposta	68%		72%		5%

A redução de 3 Creches deve-se ao encerramento do CI Manuel da Maia e à alteração do critério de contabilização de creches duplas em 2 estabelecimentos (passando a ser consideradas apenas uma, mantendo a mesma capacidade).

O desvio entre o planeado e o realizado, em termos de capacidade e de vagas ocupadas, deve-se ao facto do planeamento ter sido efetuado antes da implementação do Plano de Emergência Social (PES) que veio permitir o aumento de lugares nesta resposta. Para além desta situação, em Setembro de 2012, verificou-se um aumento de lugares em 3 estabelecimentos (10 no CAI do Bairro da Boavista, 11 no CI Valmor e 3 no CAI Vale Fundão II) e uma redução de 42 (8 lugares no Abrigo Infantil e 34 lugares no CI Manuel da Maia com o encerramento deste estabelecimento).

Continua a verificar-se um aumento do número de utentes diferentes apoiados, devido à crescente rotatividade de crianças justificada em grande parte, pelo aumento do desemprego, pela instabilidade laboral e social das famílias, pelas frequentes mudanças de residência e pelo retorno de famílias imigrantes ao país de origem.

De referir contudo a insuficiente taxa de cobertura nalgumas freguesias da cidade, apesar do aumento de vagas decorrente da implementação do PES no final de 2011 e da formação de grupos heterogéneos formados por crianças de 1 e 2 anos. Esta última permitiu admitir crianças de 1 ano (faixa etária onde é maior a procura) e colmatar algumas das vagas existentes nas salas de 2 anos.

*↘ Assegurar o funcionamento da rede de estabelecimentos de 1.ª infância (Creche Familiar), visando o acolhimento e educação de 495 lugares*

A resposta social Creche Familiar desenvolve a sua atividade tendo por base as seguintes linhas de intervenção: acompanhamento individualizado do desenvolvimento e aprendizagem das crianças; formação, supervisão e apoio à atividade das amas; cooperação com as famílias privilegiando a promoção de competências parentais.

Em 2012, foi efetuada a fusão das Creches Familiares do CI da Parede e do Instituto Sagrada Família, de que resultou a diminuição de 4 lugares.

**Quadro 4 - Creche Familiar**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de Creches Familiares	10	10	9	90%	-10%
Capacidade	495	495	491	99%	-1%
Nº de Amas	117	127	109	86%	-7%
Nº de vagas ocupadas	428	476	414	87%	-3%
Nº de utentes diferentes	696		621		-11%
Frequência média diária	322		319		-1%
Lista de espera	239		176		-26%
Taxa de ocupação	86%	96%	84%	88%	-2%
Capacidade de Resposta	64%		70%		9%

No final de 2012, encontravam-se a exercer atividade 109 amas, valor 14% abaixo do planeado, justificado pelo número de amas que cessaram funções e/ou que por motivos de saúde ou outros tiveram necessidade de suspender temporariamente a sua atividade. A este facto alia-se a dificuldade de recrutamento e seleção de amas, devido ao perfil e/ou condições habitacionais das candidatas.

O número de vagas ocupadas aquém do esperado está diretamente relacionado com o menor número de amas em atividade.

Verifica-se uma movimentação muito acentuada de saídas, admissões e desistências de crianças, justificada pelos fatores já referidos para a resposta de Creche.

↘ *Assegurar o funcionamento da rede de estabelecimentos de 2.ª infância, visando o acolhimento e educação de 1.022 lugares*

Os Jardins de Infância na SCML apoiam preferencialmente crianças de 3 anos, contribuindo para o desenvolvimento e sucesso na aprendizagem das crianças em situação de maior vulnerabilidade e para o aumento das competências e responsabilidades parentais.

Decorrente do alargamento da rede de educação pré-escolar do Ministério de Educação, tem-se vindo a verificar uma diminuição da procura para as crianças de 4 e 5 anos. Este fator tem influenciado diretamente a formação dos grupos, que maioritariamente passaram a ser constituídos por crianças de 3 anos, as quais não têm prioridade na rede pública.



**Quadro 5 - Jardim-de-Infância**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de Jardins-de-Infância	21	21	19	90%	-10%
Capacidade	1.021	1.022	935	91%	-8%
Nº de vagas ocupadas	958	1.019	884	87%	-8%
Nº de utentes diferentes	1.632		1.723		6%
Frequência média diária	766		718		-6%
Lista de Espera	11		25		127%
Taxa de Ocupação	94%	100%	95%	95%	1%
Capacidade de Resposta	99%		97%		-2%

O desvio entre o número de vagas ocupadas e a capacidade justifica-se pela desistência de crianças ao longo do ano letivo dada a sua admissão na rede pública, optando as famílias por uma resposta que possibilita a continuidade educativa das crianças a médio prazo.

A taxa de crianças em situação de perigo nos jardins-de-infância é de 25%, pelo que é de salientar o investimento das equipas interdisciplinares no trabalho realizado com as famílias, visando o reforço de fatores de proteção junto destas crianças, em articulação com outros serviços intra e extra institucionais.

O aumento da oferta pré-escolar da rede pública e a diminuição da procura para estabelecimentos da SCML justificaram o encerramento de 2 jardins-de-infância (CSP Bº Padre Cruz e CI Manuel da Maia) e de 2 salas de jardim-de-infância (CAI Bº Padre Cruz, CAI Bº Boavista), e a diminuição da lotação de algumas salas (CAI Vítor Manuel, Instituto Sagrada Família), o que resultou numa redução de 86 lugares.

Também nesta resposta se verifica aumento do número de utentes diferentes, devido à rotatividade de crianças, justificada pelos fatores já apontados para Creche e Creche Familiar, e ao aumento da cobertura da rede do Ministério de Educação.

*↘ Acolher crianças e jovens no período de encerramento dos estabelecimentos de modo a assegurar à família e à criança/jovem um suporte adequado no mês de Agosto (367 crianças abrangidas)*

Através do seu Programa "Apoiar em Agosto", a SCML promoveu atividades lúdico-pedagógicas que decorreram durante o mês de Agosto em vários estabelecimentos de infância, abrangendo um total de 345 crianças (217 de 1ª infância e 128 de 2ª infância), provenientes, maioritariamente, das creches e jardins-de-infância da SCML.

Esta resposta tem sido proporcionada às crianças e famílias em situação de risco/vulnerabilidade social e/ou impossibilidade de gozo de férias e sem uma rede social de suporte no período de encerramento dos estabelecimentos de infância.

*↘ Desenvolver atividades de animação sociocultural e recreativa para jovens visando a formação e desenvolvimento de valores para a cidadania e potenciando a sua inserção Educativa e Profissional - 580 lugares em rotatividade*

As atividades de Animação Socioeducativa e Cultural desenvolvem-se sobretudo em 7 estabelecimentos, com capacidade global de 580 lugares em regime de rotatividade, intervindo preventivamente junto de públicos pré-adolescentes, adolescentes e jovens.

A intervenção estruturada em atividades diversificadas, em cooperação com diversos parceiros locais e em estreita articulação com outras respostas sociais e serviços da SCML, visa contribuir para a minimização de fatores que potenciam, designadamente, comportamentos e atitudes de risco, dificuldades de aprendizagem, insucesso, absentismo e abandono escolar.

Em 2012, foram abrangidos 813 utentes, correspondendo a uma taxa de realização de 132%, tendo tido os restantes indicadores uma execução de acordo com os valores planeados.

**Quadro 6 - Animação Sócio Educativa**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
N.º de Serviços com ASE	7	7	7	100%	0%
N.º médio ações	70		94		34%
Capacidade	285	285	285	100%	0%
Capacidade global	580	580	580	100%	0%
N.º médio de utentes	718	614	813	132%	13%
Frequência média diária	205	213	203	95%	-1%
Lista de espera	11		5		-55%
Capacidade de Resposta	98%	100%	99%	99%	1%

*↘ Assegurar o funcionamento de respostas atípicas: "Babysitting" (30 crianças abrangidas) e "Projeto Pé ante Pé" (acolhimento diurno de 15 crianças em risco)*

Intervindo em todas as freguesias da zona oriental da cidade de Lisboa, o serviço de *Babysitting* tem como objetivo apoiar as famílias com dificuldades em assegurar os cuidados e o acompanhamento das suas crianças, pela ausência de rede de suporte social e familiar e dificuldade em conciliar os seus horários laborais e/ou formativos.

Em 2012, com o aumento da capacidade de resposta de 30 para 60 crianças e integrando 13 babysitters, o serviço respondeu às necessidades de 59 famílias diferentes, abrangendo um total de 82 crianças.

A ação “Pé ante Pé” abrange as freguesias da Ameixoeira, Charneca e Lumiar. Dispõe de uma sala com características de creche, para acolhimento diurno de crianças dos 0 aos 3 anos, com carácter transitório e urgente, assegurando uma intervenção sócio educativa de carácter precoce, preventivo, multidisciplinar e sistemático junto das famílias.

A metodologia de intervenção é centrada na família, numa relação de proximidade e adaptada às necessidades de cada agregado, de modo a promover a permanência e interação entre pais e filhos, em contexto de sala, com vista ao desenvolvimento/reforço de competências parentais. Após a transição das crianças para outras respostas, as famílias podem continuar em acompanhamento por parte do Pé ante Pé, sempre que essa necessidade se verifique.

Em 2012, foram acompanhadas 33 famílias diferentes e abrangidas 23 crianças.

*↘ Acolher e Apoiar o desenvolvimento social e educativo de 424 crianças e jovens: Lares (238); Lar Deficientes (18); CAOT (121) e Residência de Autonomização e Pré-Autonomização (47)*

Na salvaguarda do superior interesse da criança/jovem, a Direção de Acolhimento e Desenvolvimento de Infância e Juventude (DIADIJ) orientou a sua atividade para a prestação de um acolhimento institucional de qualidade, fomentando e criando condições que garantam o desenvolvimento pessoal integral e a promoção da inserção social e familiar das crianças e jovens acolhidos, visando o exercício pleno da sua cidadania.

A DIADIJ integra 34 estabelecimentos, com capacidade para acolher 410 crianças e jovens a quem foi aplicada medida de promoção e proteção de acolhimento institucional: 123 em Centros de Acolhimento Temporário; 230 em Lares de Infância e Juventude; 16 em Lar para crianças portadoras de deficiência; e 41 em Residências de Autonomização/Pré-autonomização.

A Equipa de Admissões analisou 113 pedidos de admissão, dos quais 39% correspondiam a crianças com medida de promoção e proteção de acolhimento institucional, aplicada por CPCJ ou pelo Tribunal, e 61% respeitaram a acolhimentos de emergência. No total, foram admitidas 103 crianças, 101 em centro de acolhimento temporário e 2 em Lar.

**Quadro 7 - Equipa de Admissões**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
<b>N.º Pedidos</b>	<b>99</b>	<b>120</b>	<b>113</b>	<b>94%</b>	<b>14%</b>
Do âmbito da SCML	92		106		15%
Fora do âmbito da SCML	7		7		0%
N.º Pedidos Analisados	99	120	113	94%	14%
N.º Desistências	2		4		100%
<b>N.º Encaminhamentos</b>	<b>92</b>		<b>103</b>		<b>12%</b>
Para CAO da SCML	90		101		12%
Para Acolhimento Familiar	0		0		
Para Lar da SCML	2		2		0%
Para Outras Instituições	0				
N.º de Admissões Efectivas	90		103		14%

A nível distrital, a Equipa de Acolhimento de Emergência do Centro Distrital da Segurança Social (CDSS) sinalizou 150 situações, 74% das quais tiveram resposta favorável. Das sinalizações consideradas, 110 correspondiam a situações de emergência e uma situação foi admitida em apartamento de autonomização.

A rede de estabelecimentos integrados do ISS assegurou a resposta de acolhimento de emergência a crianças e jovens em situação de perigo do distrito de Lisboa. Em relação ao concelho de Lisboa, a resposta é residual para crianças com idade acima dos 8 anos. Manteve-se a especialização dos 5 centros de acolhimento (3 CAE e 2 CAT) no que se refere a tempos de permanência e critérios de admissão (género e idade das crianças e jovens).

Em 2012, a DIADIJ cuidou e educou 600 crianças e jovens, dos quais 246 de equipamentos integrados do ISS com contrato de gestão, assumindo a sua educação para a cidadania e desinstitucionalização em tempo útil.

A capacidade global instalada de acolhimento institucional de crianças e jovens foi alterada em 2012, na sequência da reestruturação da lotação de alguns equipamentos, da cessação do acordo de cooperação da SCML com a Província Portuguesa da Congregação da Apresentação de Maria e da reinstalação do lar de pré-autonomização de Santa Brígida. Regista-se a diminuição de 8 lugares de acolhimento institucional de crianças e jovens em lar de infância e juventude, e o aumento de 2 lugares de acolhimento de emergência.

**Quadro 8 - Acolhimento Institucional**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
<b>CAOT</b>					
Nº de CAOT	7	7	7	100%	0%
Capacidade	121	121	123	102%	2%
Nº médio de utentes	140	137	114	83%	-19%
<b>Lares</b>					
Nº de Lares	14	14	14	100%	0%
Capacidade	254	256	246	96%	-3%
Nº médio de utentes	234	254	236	93%	1%
<b>Residência de Pré-Autonomização</b>					
Nº de Residências	2	2	2	100%	0%
Capacidade	14	14	9	64%	-36%
Nº médio de utentes	11	14	9	65%	-20%
<b>Residência de Autonomização</b>					
Nº de Residências	11	11	11	100%	0%
Capacidade	32	33	32	97%	0%
Nº médio de utentes	34	33	29	88%	-14%

Os 7 Centros de Acolhimento (2 CAOT, 3 CAE e 2 CAT) acolheram em média 114 crianças e jovens, verificando-se uma taxa de realização de 83%. Os CAOT cumpriram os tempos de permanência ideal de 6 meses, verificando-se situações de exceção para bebés e crianças com dificuldades de mobilidade e portadoras de deficiência.

Nos 14 lares de infância e juventude, o número médio de crianças e jovens acolhidos foi de 236, com uma taxa de realização de 93%. Em 31 de Dezembro, do total de crianças e jovens acolhidos, 66% eram do sexo masculino e a idade média situava-se nos 12 anos e a máxima nos 24. Parte desta população manifesta problemas de desenvolvimento e mesmo deficiência, com necessidade de acolhimento protegido, perspectivando-se o seu acolhimento prolongado.

Nas 2 residências de pré-autonomização residiram em média 9 jovens, com idades compreendidas entre os 20 e os 24 anos. A taxa de realização de 65% é justificada pela redução da capacidade do Lar de pré autonomização de Sta. Brígida.

Nas 11 residências/apartamentos de autonomização, o número médio de jovens residentes foi de 29, com idades compreendidas entre os 18 e os 21 anos.

Atendendo à idade e perfil do total de crianças e jovens acolhidos em estabelecimentos da SCML, perspectiva-se o acolhimento prolongado para 48 crianças/jovens e permanente para 5. Estão à responsabilidade da SCML por procedimento tutelar cível 18 jovens, com idades entre 15 e 18 anos. 70% das crianças e jovens acolhidos tem em média 12 anos, pelo que se torna necessário criar condições promotoras da construção da sua autonomia pessoal, tendo em vista o processo da autonomização.

Em 2012, foram concretizados 235 projetos de vida, 97 de crianças acolhidas em equipamentos da SCML e 138 de crianças dos equipamentos integrados do ISS.

Relativamente à rede de equipamentos da SCML, mais de dois terços dos projetos de vida concretizados viabilizaram a integração das crianças e jovens em contexto familiar: 56% na família biológica e 31% em família adotiva. Uma criança foi confiada a pessoa idónea e autonomizaram-se 8 jovens. Apenas 4 crianças transitaram para outra instituição com condições de resposta mais adequadas às suas necessidades.

No que respeita aos equipamentos do ISS, 38% dos projetos de vida concretizados viabilizaram a integração das crianças/jovens em contexto familiar: 35% na família biológica e 3% em família adotiva. Autonomizaram-se 8 jovens e 2 crianças foram confiadas a pessoa idónea. Salienta-se que 45% das crianças e jovens transitaram para outra instituição, dado que se encontravam acolhidas em centro de acolhimento temporário.

A valorização do processo educativo-profissional, condição fundamental para a construção de percursos de vida inclusos, representou uma vertente importante na intervenção desenvolvida, tendo sido possível obter uma taxa de sucesso escolar no ensino regular superior a 80% e nos percursos escolares alternativos (recurso de ensino, atendendo ao perfil da população acolhida) uma taxa de sucesso de 70%.

*↘ Desenvolver o recurso a Famílias de Acolhimento de Crianças como alternativa à institucionalização - 3 crianças acolhidas no final do ano*

Durante o ano de 2012, continuou a investir-se em campanhas de divulgação para o recrutamento de potenciais candidatos a Famílias de Acolhimento de crianças. Foram efetuados 84 contatos, continuando a manter-se como principal constrangimento à implementação desta resposta a fraca adesão dos cidadãos lisboetas, resultante de expectativas desalinhadas com os objetivos pretendidos.

*↘ Promover a adoção de crianças em situação de adotabilidade; estudar, avaliar e selecionar famílias candidatas à adoção; realizar formação parental ao longo de todo o processo de adoção; acompanhar e avaliar a integração de crianças e famílias no período de pré-adoção (Serv. Adoção)*

O Serviço de Adoção tem por missão integrar crianças em pré-adoção e efetuar o seu acompanhamento nas famílias adotivas até à decisão judicial final de adoção. É necessário que às crianças tenha sido aplicada a medida de promoção e proteção de confiança à instituição com vista a futura adoção, transitada em julgado, e que o seu perfil se enquadre

nas pretensões ou desejos dos candidatos selecionados, residentes em Portugal ou no estrangeiro, mas que querem adotar em Portugal.

### **Famílias com Projeto de Adoção**

Em 2012, inscreveram-se para adoção 40 famílias, número inferior ao registado no ano anterior e o mais baixo registado desde 2002. A crise económica e social poderá constituir-se como principal condicionante das decisões das famílias no que respeita à filiação.

Foram selecionadas 33 novas famílias e excluídas 2. No final de 2012, encontravam-se em lista de espera para adotar 121 famílias (86 casais e 35 famílias monoparentais). Foram arquivados 24 processos de famílias selecionadas por motivo de transferência, desistência e/ou falta de impulso processual do candidato.

**Quadro 9 - Serviço de Adoção**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de famílias inscritas para adoção	56		40		-29%
Nº de famílias seleccionadas	44		33		-25%
Nº total de famílias em lista de espera para adoptar	130		121		-7%
Nº de decisões de adoptabilidade recebidas	67		56		-16%
Nº de crianças a Aguardar Família Adoptiva	17	20	13	65%	-24%
Nº de Crianças integradas em período de Pré-Adopção	65	50	62	124%	-5%
Nº de Crianças acompanhadas em Pré-Adopção	16		15		-6%
Nº de adoções decretadas	32		20		-38%
Nº de processos de adoção enviados a Tribunal	19	18	18	100%	-5%

A maioria das famílias em lista de espera aceita crianças saudáveis, de raça branca ou com antecedentes de outra raça, sem preferência de sexo, até aos 3 anos de idade. Verifica-se, no entanto, que o limite da idade desejado pelos candidatos aumentou, dado que muitos já aceitam crianças com idade até aos 5 anos.

### **Crianças com Projeto de Adoção**

Em 2012, foram sinalizadas 56 crianças ao Serviço de Adoção, 37 pela DIADIJ e 19 por outras instituições sediadas em Lisboa.

No final de 2012, o número de crianças em pré-adoção era de 62, com taxa de realização de 124% face ao planeado. Do total destas crianças, 30 foram integradas em famílias selecionadas pela SCML, 30 em famílias selecionadas pelos serviços dos CDSS e 2 crianças saíram para uma família residente em Itália.



As equipas do Serviço de Adoção asseguraram o acompanhamento das 62 crianças em pré-adoção, 33 rapazes e 29 raparigas, com idades maioritariamente entre os 0 e os 5 anos. Nas restantes faixas etárias, 10 crianças tinham entre 6 e 8 anos de idade e 4 estavam na faixa dos 9 aos 11. Apenas 7 apresentavam problemas de saúde identificados.

No final de 2012, encontravam-se em lista de espera 67 crianças com projeto de vida de adoção, 81% das quais sem resposta familiar adotiva e com um tempo médio de institucionalização de 5,4 anos.

Em 2012, a SCML foi notificada de 20 decisões de adoção nacional plena, valor próximo do número de crianças integradas em famílias pela SCML em 2011 (19).

### ***Formação Parental***

Em 2012, de acordo com o Plano de Formação Parental aprovado pelo ISS, foram realizadas 28 ações de Formação Parental no âmbito da adoção, nas quais participaram 358 formandos, em quatro fases distintas do processo de adoção: anterior à formalização da candidatura; durante o estudo e avaliação dos candidatos; no tempo de espera para adotar; e durante o período de pré-adoção (esta facultativa, da exclusiva responsabilidade do Serviço de Adoção da SCML).

### ***Assunção em parceria da intervenção precoce na cidade de Lisboa.***

A Intervenção Precoce na Infância (IPI) inclui ações de natureza preventiva e reabilitativa, no âmbito da educação, da saúde e da ação social. Funciona através duma rede de serviços ligados aos Ministérios da Saúde, Educação e Segurança Social que, de forma articulada e com o envolvimento das famílias e comunidade, procura dar resposta a crianças dos 0 aos 6 anos que apresentam limitações nas funções ou estruturas do corpo e/ou com risco grave de atraso de desenvolvimento.

Em 2012, as Equipas Locais de Intervenção Precoce (ELI) iniciaram formalmente a sua atividade na cidade de Lisboa, estando a ser constituídas com base em parcerias institucionais, envolvendo vários profissionais. Foram alterados os procedimentos associados à sinalização e aos pedidos de apoio a crianças com Necessidades Educativas Especiais (NEE).

Atualmente, a SCML, através da sua rede de estabelecimentos de infância, encaminha e solicita às ELI, sediadas em quatro centros de saúde, apoio para crianças com NEE que necessitam de intervenção terapêutica ou que se encontram em fase de avaliação.

*↘ Assegurar o funcionamento da Casa de Acolhimento a Mulheres Vítimas de Violência - 8 mulheres e 14 crianças*



A Casa de Apoio Maria Lamas (CAML), com capacidade para acolher 8 mulheres e 14 crianças, proporciona o Acolhimento Temporário e/ou de Emergência a mulheres vítimas de violência doméstica, com ou sem filhos, que se encontrem em situação de risco, promovendo a proteção física e psicológica das vítimas e a aquisição de competências pessoais, profissionais e sociais, com vista à criação das condições necessárias para a reorganização das suas vidas.

Em 2012, a CAML passou também a acolher vítimas de violência doméstica de fora da cidade de Lisboa, tendo a equipa técnica proposto a alteração do regulamento e criado novos instrumentos de trabalho.

Em 2012, a CAML deu resposta a 75 utentes diferentes no conjunto das valências, tendo sido admitidas 65 situações novas, das quais 6 provenientes de fora da cidade de Lisboa, de acordo com os novos critérios em vigor.

No Acolhimento de Emergência, com capacidade para acolher 1 mulher e 1 criança, são acolhidas mulheres, com ou sem filhos, que por uma razão súbita inserida no contexto da violência doméstica, se encontrem sem local de dormida. A resposta é limitada ao período máximo de 72 horas e não obedece a prévia avaliação diagnóstica.

Nesta valência, foram acolhidos 52 utentes, verificando-se uma taxa de realização de 90%. O tempo médio de permanência na Casa foi de 9 dias, o que remete para a dificuldade de integração noutra casa de abrigo. Esta situação aponta para a necessidade de realização de um diagnóstico mais aprofundado neste tipo de acolhimento.

No Acolhimento Temporário, com capacidade para acolher 7 mulheres e 13 crianças, a Casa Maria Lamas I e II apoiou 47 utentes. O tempo médio de estadia foi de 27 dias, significativamente inferior ao verificado em anos anteriores.

#### *↘ Assegurar o funcionamento do Centro de Acolhimento Temporário para mulheres com crianças - 6 mulheres e 10 crianças (CATMA - Extensão)*

A Extensão do Centro de Alojamento Temporário Mãe D'Água (CATMA), com capacidade para acolher 6 mulheres e 10 crianças, é uma resposta social para mulheres com filhos em situação de vulnerabilidade socioeconómica, que procura apoiar na sua reorganização familiar e consequente autonomização. Este serviço funciona em permanência, proporcionando, para além do alojamento, alimentação e apoio psicossocial.

Considerando o seu período de funcionamento e dadas as características da própria resposta, promove-se a participação ativa das mulheres nas dinâmicas e rotinas da casa, com o objetivo

de reforçar e desenvolver competências pessoais e sociais, bem como a redefinição do projeto de vida, nomeadamente, a nível habitacional e profissional.

Em 2012, foram admitidas na Extensão 74 utentes e a frequência média diária foi de 9 utentes. O número médio de utentes foi de 26 e o tempo médio de estadia foi de 32 dias, o que corresponde a taxas de execução de 91% e 121%, respetivamente. O período de estadia na casa foi superior ao planeado, devido à complexidade das situações que dificultou a concretização dos planos de intervenção.

Salienta-se que, por ausência de vagas, não foi possível atender 16 pedidos de acolhimento, referentes a 16 mulheres e 24 menores.

*↘ Intervir junto de famílias visando o desenvolvimento e a mobilização de competências pessoais, sociais e parentais - CAF; SAFC Boavista; SAF Charneca (205 famílias e 481 crianças)*

*↘ Assegurar o funcionamento de equipas de apoio à família (EAF), atingindo no final do ano 891 famílias e 1841 crianças*

Em 2012, foi alterado o modelo de organização das equipas que desenvolvem uma intervenção específica, no âmbito do sistema de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo, por forma a aumentar a sua eficácia e eficiência. Tratando-se de equipas multidisciplinares, integradas na Direção de Ação Local, têm como missão acompanhar as situações de famílias com crianças e jovens em risco ou perigo, nomeadamente com processo na Comissão de Proteção ou no Tribunal, bem como assegurar os atos materiais de execução das medidas aplicadas em meio natural de vida quando a execução da medida for da competência da SCML.

Na sequência desta reorganização, e de acordo com o novo Regulamento, todas as Equipas de Apoio a Famílias com Crianças e Jovens em Risco, incluindo o SAFC e o SAF, passaram a designar-se Equipas de Apoio a Famílias, assim como a parte da estrutura do CAF relacionada com esta temática.

Da intervenção desenvolvida em 2012 por estas equipas, destaca-se o elevado número de projetos de promoção de competências pessoais e sociais, implementados ao nível da intervenção comunitária, em que foram integradas famílias apoiadas pelas EAF.

No domínio dos programas de formação parental e desenvolvimento de competências pessoais e sociais direcionados, prioritariamente, para famílias com crianças e jovens em perigo,

34 •

---

verificou-se um aumento do número de atividades/projetos implementados por todas as EAF, desenvolvidos em parceria com as entidades da rede social de proximidade. É de salientar que a percentagem de famílias integradas em projetos de desenvolvimento de competências parentais foi de 26%.

Em 2012, o conjunto das 16 Equipas de Apoio à Família (EAF) asseguraram o acompanhamento de 1.273 famílias e 2.510 crianças e jovens, o que corresponde a taxas de realização de 116% e 108%, respetivamente.

**Quadro 10 - Crianças e Jovens em Risco (atividade das EAF)**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de EAF	16	16	16	100%	0%
Nº de famílias sinalizadas	243		355		46%
Nº de crianças sinalizadas	496		681		37%
Nº de famílias acompanhadas	1.184	1.096	1.273	116%	8%
Nº de crianças acompanhadas	2.446	2.322	2.510	108%	3%
Nº de atendimentos realizados	20.134		18.049		-10%
Nº de processos familiares concluídos c/ êxito			179		
Nº de crianças/jovens com remoção da situação de perigo	191	125	261	209%	37%

Comparativamente com 2011, o número de famílias sinalizadas aumentou 46% e o número de crianças 37%. O rácio de crianças por família foi de 1,9 em 2012.

O número de crianças/jovens com remoção da situação de perigo foi de 261, com taxa de realização de 209% e aumento significativo relativamente ao ano anterior (37%).

Foram concluídos com êxito 179 processos familiares, o que corresponde a 14% do número de famílias em acompanhamento.

O acompanhamento de famílias com menores em risco é igualmente desenvolvido pelo Atendimento Social. As Equipas Interdisciplinares de Apoio ao Atendimento Social (EIAAS) asseguraram, durante o ano de 2012, o acompanhamento de 1.598 famílias e 2.705 crianças e jovens em perigo, o que corresponde a taxas de realização de 108% e 114%, respetivamente. O número de processos familiares concluídos com êxito corresponde a 16% do número de famílias em acompanhamento.

As famílias em acompanhamento nas EAF e no Atendimento Social são consideradas multiproblemáticas, em que um ou mais dos seus elementos, sobretudo os pais, revelam insuficiências graves e persistentes no desempenho das funções e papéis familiares, com repercussão no desenvolvimento familiar, designadamente no das crianças e jovens,

colocando-os em situação de perigo, razão pela qual a formação parental desenvolvida no âmbito da intervenção das EAF se torna extremamente importante.

Nas EAF, a negligência emocional e a negligência física continuam a apresentar a maior prevalência, representando respetivamente 46% e 29% do total das problemáticas apresentadas, seguida da exposição a modelos de comportamento desviante que representam 16% das problemáticas apresentadas.

Nas situações acompanhadas pelo Atendimento Social, prevalecem a negligência emocional e a exposição a modelos de comportamento desviantes, que representam 37% e 30%, respetivamente, do total das problemáticas apresentadas, seguidas da negligência física com 27%.

*↘ Apoiar o trabalho das 4 Comissões de Proteção de Crianças e Jovens e fomentar a articulação quer com os recursos locais quer com o Tribunal de Família e Menores de Lx visando a maior eficácia no âmbito da promoção e proteção das crianças e jovens*

Em setembro de 2012, a SCML mudou a representante da SCML na CPCJ Lisboa Ocidental e a técnica cooptada na CPCJ Lisboa Centro. A representação institucional continua a ser assegurada por oito técnicos, quatro com estatuto de representantes e quatro para reforçar tecnicamente a comissão restrita, cedidos a tempo integral em regime de cooptação. A SCML assegura a presidência da CPCJ Lisboa Norte.

No âmbito da execução do Acordo de Promoção e Proteção da medida aplicada pelas CPCJ de Lisboa, procedeu-se à implementação do Protocolo de Cooperação com a Comissão Nacional das Crianças e Jovens em Risco e a Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar, assinado em 2011, tendo em vista promover ações de sensibilização, formação, avaliação, investigação, disseminação e prestação de serviços à comunidade, no que respeita à promoção e proteção dos direitos das crianças e jovens e suas famílias. O Núcleo de Apoio Técnico da DIAS assegurou o acompanhamento do processo de implementação do Protocolo, por parte da SCML.

De acordo com a avaliação dos representantes da SCML, responsáveis pelo controlo do processo nas CPCJ, o tempo de resposta da Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar, para marcação da primeira consulta, tem sido o principal constrangimento verificado. Até à data, a CPCJ Lisboa Oriental não beneficiou do Protocolo porque dispõe de recurso para acompanhamento de famílias em terapia familiar a nível local (Projeto Beatriz 14).

↘ *Colaborar e prestar Apoio Técnico (EATTL) ao TFML nas decisões referentes a situações de menores em perigo do Concelho de Lisboa – 1.444 processos*

A EATTL (Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa) intervém ao abrigo do Decreto-Lei nº 332-B/2000 de 30/12 que regulamenta a LPCJP (Lei de Promoção e Proteção das Crianças e Jovens em Perigo) e presta apoio técnico ao TFML, por força do Protocolo de Cooperação entre a SCML e o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, IP, celebrado em 2 de julho de 2003.

Trata-se de uma equipa multidisciplinar a quem compete a prestação de apoio técnico às decisões do Tribunal de Família e Menores de Lisboa (TFML), no âmbito dos processos de promoção e proteção judiciais, bem como o acompanhamento da execução de medidas de promoção aplicadas judicialmente, e o apoio a crianças e jovens que intervenham em processos judiciais de promoção e proteção. É da sua competência a elaboração de relatórios/informações sociais sobre a situação da criança ou do jovem, do seu agregado familiar ou das pessoas a quem estejam confiados, a intervenção em audiência judicial/debate judicial e a participação nas diligências instrutórias, quando o Juiz assim o determine.

**Quadro 11 - Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de processos entrados	424		383		-10%
Nº de crianças abrangidas	572		493		-14%
Nº de pedidos de apoio técnico	3.284		4.111		25%
Nº de processos com acompanhamento	1.278	1.444	1.305	90%	2%
Nº de processos activos	1.206	1.456	1.243	85%	3%
Nº de processos arquivados	364		344		-5%

Relativamente a 2011, registou-se um acréscimo de 25% no número de pedidos de apoio técnico por parte do TFML.

Relativamente à atividade planeada, verificam-se taxas de realização de 85% no que se refere aos processos ativos, e de 90% no número de processos em acompanhamento.

Ao longo do ano, a EATTL produziu 2.422 informações e relatórios sociais, participou em 521 audiências, conferências e debates judiciais e concretizou 52 execuções de mandatos de condução.

↘ *Promover ações de formação em saúde aos cuidadores de crianças da 1ª infância integrados em Creche e Creche Familiar*

Foram promovidas pelas Unidades de Saúde Dr. José Domingos Barreiro, Castelo/Natália Correia e Bº da Boavista, ações de formação em saúde aos cuidadores de crianças da 1ª infância integradas em Creche e Creche Familiar.

Destacam-se as seguintes: "Higiene Oral", "Riscos de Automedicação", "Febre", "Proteção Solar", "Alimentação na 1ª infância", "Controlo de esfíncteres", "Alimentação saudável na criança"; "Prevenção de acidentes na criança"; "Higiene e segurança alimentar"; "Importância do brincar no desenvolvimento da criança"; "Pequeno-almoço saudável"; "Doenças Infantis"; "Primeiros Socorros"; "Automedicar crianças"; "Importância do Sono na criança", "Cuidados com o sol" e "Tinha do couro cabeludo".

*↘ Prestar Cuidados de Saúde e promover a Educação para a Saúde à população alvo residente nas freguesias de atuação das USSC*

A SCML, através da sua Direção de Saúde de Proximidade (DISP), prosseguiu durante o ano de 2012 a prestação de cuidados de saúde à população mais desfavorecida da cidade de Lisboa, abrangendo de forma global e integrada todo o ciclo de vida do indivíduo.

A DISP assegurou à população alvo da SCML a prestação de Cuidados de Saúde Primários, nas valências-base de Materno-Infantil e Adultos-Idosos, a prestação de Cuidados Secundários com a integração de especialidades médico-cirúrgicas e o Apoio Domiciliário, nas vertentes curativa e preventiva, abrangendo os Equipamentos da SCML, IPSS, Lares Particulares e domicílios.

Com uma rede de Equipamentos constituída por seis Unidades de Saúde Santa Casa (USSC)<sup>1</sup>, três Extensões de Saúde<sup>2</sup>, uma Unidade de cuidados bio-psico-sociais<sup>3</sup> e duas Unidades Móveis de Saúde, a atuação da DISP visou a promoção da saúde e a prevenção e tratamento da doença, privilegiando a educação para a saúde em articulação com outras estruturas, nomeadamente com várias entidades pertencentes ao Serviço Nacional de Saúde.

---

<sup>1</sup> Unidades de Saúde Santa Casa: Bº do Armador, Bº da Boavista, Bº Padre Cruz/Telheiras, Castelo, Dr. José Domingos Barreiro, e Vale de Alcântara/Tapada

<sup>2</sup> Extensões de saúde: Telheiras, Tapada e Natália Correia.

<sup>3</sup> Unidade W Mais.

Internamente, e no sentido de garantir uma maior acessibilidade aos cuidados de saúde, a atividade foi desenvolvida em articulação com a Direção de Ação Social e outros Serviços de Saúde da SCML, designadamente, o Hospital Ortopédico de Sant'Ana e o Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão.

### ***Atividade Desenvolvida em Ambulatório e Apoio Domiciliário***

No final de 2012 estavam inscritos nas Unidades de Saúde 19.492 utentes, o que corresponde a uma taxa de execução de 50% face ao planeado. Esta execução não reflete a realidade, já que não inclui os utentes da USSC Dr. José Domingos Barreiro por impossibilidade da sua contabilização, por não estar ainda implementado um Sistema de Informação Global e integrado para a Gestão dos Cuidados de Saúde.

Em 2012, foram realizadas 90.613 consultas médicas, das quais 82.342 em ambulatório e 8.271 no domicílio, representando taxas de execução face ao planeado de 119% e 104%, respetivamente.

Foram realizadas 17.654 consultas de psicologia, o que representa uma taxa de realização de 121%.

Na atividade de enfermagem, foram efetuadas 166.137 Intervenções de Enfermagem e 45.859 domicílios de enfermagem, o que corresponde a taxas de execução de 93% e 68%, respetivamente.

No apoio a Equipamentos do DASS, foram prestadas 8.041 horas médicas e 25.228 horas de enfermagem, o que corresponde a taxas de execução de 195% e 115%, respetivamente. Foram ainda prestadas 4.650 horas em atividade de psicologia e 3.462 horas prestadas por técnicos de outras áreas, nomeadamente fisioterapeutas e massagistas.



**Quadro 12 - Cuidados de Saúde**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
<b>Consultas médicas</b>					
- Ambulatório	38.844	68.922	82.342	119%	112%
- Apoio Domiciliário	5.736	7.969	8.271	104%	44%
<b>Consultas psicologia</b>	13.913	14.576	17.654	121%	27%
<b>Intervenções de enfermagem *</b>	286.941	178.070	166.137	93%	
<b>Domicílios / Visitas de enfermagem</b>	37.243	67.541	45.859	68%	23%
<b>Apoio a Equipamentos do DASS</b>					
- Horas médicas	5.262	4.128	8.041	195%	53%
- Horas de enfermagem	22.751	21.976	25.228	115%	11%
- Horas de Psicologia	--	280	4.650	1661%	
- Horas de outros técnicos	--	2.868	3.462	121%	

\* - Em 2011 eram contabilizados Actos de Enfermagem (Consultas, Entrevistas, Tratamentos). Em 2012 foram contabilizadas Intervenções de enfermagem (Pensos, Vacinas, Injecções, Análises, Sessões de Educação Saúde, Outros).

Nota: O número de consultas médicas de Ambulatório em 2011 inclui as consultas realizadas na Unidade W+ e nas Unidades Móveis de Saúde.

### Atividade Desenvolvida por Unidade Orgânica

Em termos globais, no que respeita a consultas médicas, verifica-se que a execução das Unidades da DISP ficou aquém do planeado, com exceção da USSC Dr. José Domingos Barreiro com uma execução 64% superior ao planeado.

**Quadro 13 - Consultas médicas (Ambulatório e Apoio Domiciliário)**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Bairro Armador	8.598	13.254	9.576	72%	11%
Bairro Boavista	2.062	3.629	1.981	55%	-4%
Bairro P. Cruz/Telheiras	3.471	6.702	3.457	52%	0%
Castelo	3.927	6.351	5.209	82%	33%
Dr. JD Barreiro	22.573	39.945	65.570	164%	190%
Vale de Alcântara/Tapada	3.790	7.010	4.820	69%	27%

### Consultas Médicas por Valência e Especialidade

No 2º trimestre de 2012, com a criação do GASRG, cuja finalidade é proceder à avaliação social e acompanhamento dos idosos e indivíduos isolados em situação de dependência/incapacidade utentes da USSC Dr. José Domingos Barreiro, foram incluídas nesta Unidade de Saúde as especialidades de Urologia, Neurologia, Cardiologia e Medicina Interna. Com a integração do Gabinete nesta Unidade de Saúde, os utentes são acompanhados de forma global e integrada, aliando-se a avaliação clínica à avaliação social.



Do total de 82.342 consultas médicas realizadas em ambulatório, Estomatologia (24.530) e Saúde Adulto/Idoso (20.329) foram as realizadas em maior número, representando 29,8% e 24,7% do total de consultas realizadas. Seguem-se as consultas de saúde Infantil/Juvenil e as de Oftalmologia, que representam respetivamente 13,4% e 12,4%.

**Quadro 14 - Consultas médicas por Valência/Especialidade**

Valências Especialidades	Nº de Consultas 2012	% Total
S. Adultos / Idosos	20.329	24,7%
S. Infantil e Juvenil	11.060	13,4%
S. Materna/P. Familiar/Gin.	5.216	6,3%
S. Mental Infantil e Juvenil	2.423	2,9%
S. Mental Adultos	3.993	4,8%
Estomatologia	24.530	29,8%
Oftalmologia	10.205	12,4%
Otorrinolaringologia	3.262	4,0%
Urologia	196	0,2%
Neurologia	184	0,2%
Cardiologia	327	0,4%
Medicina Interna	617	0,7%
<b>Total</b>	<b>82.342</b>	<b>100,0%</b>

### **Programa "Saúde Mais Próxima"**

Em Maio de 2012, teve início o programa 'Saúde Mais Próxima', com recurso às duas unidades móveis de Saúde da SCML e uma tenda insuflável, tendo funcionado de segunda a sexta-feira, em cerca de 30 bairros históricos e municipais lisboetas, com o objetivo de informar, sensibilizar e rastrear as principais doenças crónicas. No terreno estiveram três equipas de enfermeiros da SCML, apoiados por dois nutricionistas, que realizaram rastreios das Doenças Respiratórias, Doenças Cardiovasculares, Obesidade e Diabetes.

O rastreio das Doenças Respiratórias, para além do apoio da Sociedade Portuguesa de Pneumologia, contou com a presença de técnicos de espirometria da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa e da Escola Superior de Saúde da Cruz Vermelha. Nos outros dois rastreios, o programa associou-se também a sociedades médicas e científicas.

No âmbito do programa foram assistidas 9.476 pessoas. Para além da consulta de enfermagem efetuada a todos os atendidos, 6.825 realizaram também consultas temáticas/especializadas. Foram ainda realizadas 7 ações de sensibilização.

À margem da calendarização habitual do programa "Saúde Mais Próxima", foram ainda realizados 3.792 rastreios em eventos específicos (como o Rock in Rio, por exemplo).

*↘ Efetuar Rastreio do Cancro do Colo do Útero, de acordo com o Protocolo estabelecido com o ACS e o IPO*

Em 2012, prosseguiu o Rastreio do Cancro do Colo do Útero em todas as USSC, de acordo com o Protocolo estabelecido com o ACS e o IPO.

*↘ Otimizar a utilização dos recursos disponíveis e monitorizar a marcação de consultas de estomatologia e de oftalmologia*

Foram desenvolvidos esforços e implementados procedimentos para otimização dos recursos disponíveis e monitorizadas as marcações de consultas das duas especialidades, nomeadamente através da redução do tempo de cada consulta, confirmação telefónica da comparência dos utentes, substituição em caso de não comparência por utentes em lista de espera, e controlo mensal das vagas disponíveis e dos tempos de espera.

*↘ Implementar a consulta de diabetologia nas USSC's JDBarreiro e Bº Padre Cruz/ Telheiras e respetivo sistema de cuidados de apoio*

Foi dada continuidade à consulta de Diabetologia e respetivo sistema de cuidados de apoio nas Unidades de Saúde Bairro Padre Cruz/Telheiras e Dr. José Domingos Barreiro.

### ***Apoio a Pessoas Idosas***

***Objetivo 1:*** *Assegurar a autonomia e inclusão social através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas diferentes áreas de intervenção social*

*↘ Assegurar o apoio diurno a idosos isolados, em alimentação e atividades ocupacionais e de combate à solidão (rede Centros de Dia) – 2.409 lugares*

A resposta social Centro de Dia assegura um conjunto de serviços e atividades que contribuem para a quebra do isolamento e manutenção da autonomia das pessoas idosas, respondendo à satisfação das necessidades de utentes que, na generalidade, apresentam múltiplas dependências e vulnerabilidades.

Em 2012, beneficiaram das diversas atividades promovidas pelos 27 Centros de Dia, 2.525 utentes diferentes, o que corresponde a uma taxa de realização de 121%. Relativamente ao número de Centros de Dia e Capacidade, verificaram-se taxas de realização de 104% e 101%, respetivamente.

O trabalho de articulação e proximidade com outros serviços da SCML, com os parceiros externos, com os voluntários e estagiários, bem como a participação dos utentes no planeamento e avaliação das ações a desenvolver, permitiram a rentabilização de recursos e uma prestação de serviços mais diferenciada e apelativa.

**Quadro 15 - Centro de Dia**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de Centros de Dia	28	26	27	104%	-4%
Capacidade	2.481	2.409	2.426	101%	-2%
Frequência média diária	1.442		1.410		-2%
Nº de utentes diferentes	2.600	2.089	2.525	121%	-3%

No tipo de atividades e serviços prestados aos utentes, salientam-se a Animação Sociocultural (37%), o Almoço no Refeitório (32%) e os Cuidados Pessoais (9%).

Relativamente ao ano anterior, verifica-se uma tendência de aumento na prestação de outros serviços, tais como apoio na medicação e acompanhamento na realização de diligências no exterior. Este facto reflete um agravamento do estado de dependência/perda de autonomia das pessoas idosas que frequentam os Centros de Dia, associado a um apoio cada vez mais reduzido ou inexistente de rede familiar e social.

Manteve-se em vigor o Protocolo entre a SCML e o Ginásio Clube Português, tendo sido abrangidos em 2012 utentes de 13 Centros de Dia. Este protocolo visa dinamizar a participação na comunidade de forma a proporcionar aos idosos novos contactos sociais, facilitando a sua integração social e preservando e/ou estimulando a sua autoconfiança.

↘ *Assegurar o acolhimento residencial de 758 pessoas idosas através das respostas Lar (613 lugares + 1 de emergência); Residência Temporária (14 lugares) e Residência Assistida (130 lugares)*

↘ *Reinstalação dos Lares Maria Auxiliadora e Nª Srª do Anjos no novo Lar Santa Joana Princesa, alargando a resposta Lar de Idosos a mais 9 utentes*

**Quadro 16 - Acolhimento Residencial**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
<b>Lares</b>					
Nº de Estabelecimentos	15	14	15	107%	0%
Capacidade *	631	623	649	104%	3%
Nº médio de utentes	620	618	602	97%	-3%
Lista de espera	121		47		-61%
<b>Residências Temporárias</b>					
Nº de Estabelecimentos	1	1	1	100%	0%
Capacidade **	14	14	15	107%	7%
Nº médio de utentes	34	30	45	153%	32%
<b>Residência Assistida</b>					
Nº de Estabelecimentos	7	7	7	100%	0%
Capacidade	175	130	175	135%	0%
Nº médio de utentes	133	130	130	100%	-2%

\* Inclui 1 lugar de emergência.

\*\* Inclui 4 lugares de acolhimento temporário, 2 na Residência da Campolide e 2 no Lar de Odivelas.

## Lar

Os Lares da SCML são estruturas residenciais de utilização permanente para pessoas idosas em situação de risco e/ou perda de autonomia, cujos cuidados prestados compreendem a otimização das condições de saúde, a participação e a segurança, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida dos residentes através da prevenção, manutenção e/ou reabilitação.

No âmbito desta resposta, são desenvolvidas atividades de estimulação cognitiva e sensorial, atividades lúdicas e socioculturais, atividades de expressão plástica e atividades artesanais, incentivando a participação dos residentes e, tanto quanto possível, das suas famílias e amigos, com o objetivo de preservar os laços familiares e manter as suas redes de afeto.

No desenvolvimento da sua atividade, para além dos profissionais que compõem as equipas permanentes dos estabelecimentos (Diretores, Monitores, Terapeutas Ocupacionais, Psicólogos, Encarregados de Sector, Ajudantes de Lar e Centro de Dia e Auxiliares), estão ainda afetos um conjunto de Técnicos da área da saúde, designadamente Médicos, Enfermeiros, Fisioterapeuta e Massagistas.

Devido a atraso na concessão de licenças de funcionamento, não se concretizou a abertura do Lar Santa Joana Princesa, inviabilizando a integração dos Lares Maria Auxiliadora e Nª Srª dos Anjos, conforme planeado.

Em 2012, o número médio de utentes abrangidos por esta resposta foi de 602. A capacidade global face ao planeado registou um aumento de 26 lugares: 4 no Lar de Santa Clara, 8 na Casa de Repouso de Cascais e 14 no Lar S. João de Deus. De referir que esta capacidade global não reflete a realidade, dado que não foi ainda ajustada a capacidade do Centro de Apoio Social de Lisboa (CASL), de 160 para os 58 lugares que efetivamente tem condições

para assegurar. Esta situação justifica, em termos globais da resposta, um número médio de utentes inferiores à capacidade instalada.

### ***Residência Temporária***

A Residência Temporária consiste numa estrutura de acolhimento para pessoas adultas em situação de dependência, ou cuja situação apresente uma problemática psicossocial que não permita outro tipo de resposta, por um período de tempo limitado (3 meses no máximo). Tem como principais objetivos proporcionar a reabilitação dos utentes e o descanso ou impossibilidade temporária do cuidador do idoso.

A SCML tem uma Residência Temporária integrada no Centro Social Polivalente de S. Cristóvão e S. Lourenço, que em 2012 alargou a sua capacidade de 10 para 11 lugares, e 4 lugares temporários, 2 na Residência de Idosos de Campolide e 2 no Lar de Odivelas.

Em 2012, o número médio de utentes apoiados foi de 45, mais 15 que o planeado, o que representa uma taxa de realização de 153%.

### ***Residência Assistida***

A Residência Assistida é um equipamento social residencial que se destina a dar uma resposta integrada às necessidades habitacionais, socioeconómicas, psicológicas e de saúde de pessoas idosas com défices de autonomia ligeiros, que necessitem de um apoio mínimo indispensável nas atividades de vida diária.

A Residência permite um novo modelo de integração e socialização, visto que as atividades diárias são partilhadas, existindo uma interação de todos os residentes, no plano social e afetivo, com o intuito de criar uma rede relacional alternativa ou complementar à família, bem como um ambiente de segurança e bem-estar.

O número médio de utentes apoiados foi de 130, não se tendo verificado desvios face ao planeado. A capacidade mantém-se acima dos valores previstos em plano por não se ter ainda procedido ao ajustamento dos lugares disponíveis nas Residências Assistidas dos Recolhimentos da Capital.

*↘ Assegurar o apoio de Ação Social a pessoas com dependência no seu domicílio através do Serviço de Apoio Domiciliário - 2.656 pessoas*

O Serviço de Apoio Domiciliário continua a ser uma resposta social prioritária na SCML, visando garantir a satisfação das necessidades biopsicossociais e o bem-estar dos utentes, respeitando a sua vontade de permanência no seu domicílio e evitando/retardando a sua institucionalização.

Este serviço tem também como objetivo combater a exclusão e o isolamento social das pessoas idosas e/ou dependentes que não possuem relacionamento familiar e/ou rede informal de suporte, promovendo atividades diversificadas no domicílio e fomentando uma relação próxima entre serviço, utente e família/cuidador.

Usufruíram desta Resposta Social 3.444 utentes diferentes, o que se traduz numa taxa de realização de 112%.

A redução global de 20 lugares na capacidade instalada deve-se às alterações verificadas nos Serviços de Apoio Domiciliário do Lar de Stª Clara, que reduziu 30 lugares, e no de São Bartolomeu do Beato, que aumentou 10 lugares.

É de destacar o elevado número de idosos admitidos e saídos no serviço, o que reflete a grande vulnerabilidade desta população.

**Quadro 17 - Serviço de Apoio Domiciliário**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de Serviços de Apoio Domiciliário	28	28	28	100%	0%
Capacidade	2.651	2.656	2.631	99%	-1%
Nº de utentes diferentes	3.366	3.068	3.444	112%	2%
Nº de utentes admitidos	911		952		5%
Nº de utentes saídos	786		843		7%
Lista de espera	24		35		46%

Os principais serviços prestados aos utentes continuam a ser o apoio ao nível da higiene pessoal (25%) e as refeições transportadas ao domicílio (20%).

Tem-se constatado, nos últimos 3 anos, um aumento progressivo ao nível das refeições assistidas, higiene pessoal e cuidados de saúde no domicílio prestados pelos serviços de saúde de proximidade da SCML e da ARS, dados que apontam para um crescente número de situações de maior isolamento, insuficiente suporte social e elevado grau de dependência.

Para além dos recursos atrás referidos, os utentes beneficiaram ainda da oferta de alguns serviços e projetos específicos implementados pela SCML na área do Apoio Domiciliário, nomeadamente o Projeto Partilhar e a atividade Reparações Solidárias.

O Projeto Partilhar, com início em Julho de 2007, através de um Protocolo de Colaboração entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a Fundação Portugal Telecom e a PT Comunicações, tem como objetivo o combate à solidão, ao isolamento e à infoexclusão, através da disponibilização e difusão das novas tecnologias de informação e comunicação para seniores.

A atividade "Reparações Solidárias" promoveu intervenções de manutenção e reparação nos domicílios de vários idosos, recorrendo ao voluntariado empresarial, tendo sido alcançadas melhorias significativas nas condições de habitabilidade, mobilidade e condições de higiene dos idosos.

*↘ Assegurar o apoio a 701 pessoas com dependência e com necessidades de apoio social e de saúde através do Apoio Domiciliário Integrado*

O Serviço de Apoio Domiciliário Integrado (SADI) tem como objetivo assegurar a satisfação das necessidades dos utentes no domicílio, com base na articulação e complementaridade entre as áreas social e de saúde, reforçando o acesso dos utentes a cuidados integrados e uma maior adequação do plano de cuidados individuais.

Esta resposta foi disponibilizada por 23 Serviços da SCML e abrangeu 795 utentes, o que corresponde a uma taxa de realização de 113% face ao planeado.

A taxa de realização de 59% no número de utentes reavaliados deve-se à dificuldade de agendamento e realização das reuniões necessárias ao diagnóstico e avaliação conjuntas com os profissionais de saúde.

**Quadro 18 - SADI**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de SAD com SADI	23	23	23	100%	0%
Nº de utentes diferentes	800	701	795	113%	-1%
Nº de utentes avaliados	313		208		-34%
Nº de utentes admitidos	323		163		-50%
Nº de utentes saídos	171		237		39%
Nº médio de utentes reavaliados	369	549	326	59%	-12%
Nº de reavaliações conjuntas (Acção Social e Saúde)	1.687		1.510		-10%
Nº de visitas - Acção Social	5.432		5.012		-8%
Nº de visitas - Saúde	14.727		14.811		1%
Nº de visitas conjuntas (Acção Social e Saúde)	961		716		-25%

*↘ Assegurar a atividade das 4 Equipas de Apoio a Idosos que avaliam as situações sinalizadas referentes a idosos com necessidade de acompanhamento/encaminhamento*



Com base nas linhas orientadoras deliberadas superiormente, mantiveram-se em funcionamento as quatro Equipas de Apoio a Idosos constituídas por Assistentes Sociais, Psicólogos e Terapeutas Ocupacionais, enquanto interlocutores privilegiados com os Hospitais e outras Unidades de Saúde. A avaliação multidisciplinar e o apoio prestado ao Atendimento Social permitiram um acompanhamento integrado das situações e uma resposta mais adaptada e centrada nas necessidades de cada caso.

As EAI têm como pressupostos de intervenção a mobilização das redes familiar, social e de vizinhança, procurando, sempre que possível, manter os cidadãos seniores no seu contexto social de referência e retardar a institucionalização.

O número de situações avaliadas e de ações de formação a cuidadores informais tiveram taxas de realização de 99% e de 109%, respetivamente.

É importante referir que face a 2011, o número de situações novas aumentou 35% e o número de sinalizações dos Serviços de Apoio Domiciliário aumentou 113%. O aumento de 10% dos casos sinalizados pelo Atendimento Social deveu-se, essencialmente, ao Programa Intergerações, à Linha SOS da Câmara Municipal de Lisboa, à Linha 144 e ao DIAP.

**Quadro 19 - Equipa de Apoio a Idosos**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Situações novas	786		1061		35%
Nº de sinalizações	2107		1991		-6%
Pelos hospitais	937		676		-28%
Pelo atendimento social	1146		1264		10%
Pelo SAD	24		51		113%
Nº de situações avaliadas	2076	1825	1803	99%	-13%
Nº de situações encaminhadas	1917		1700		-11%
Nº de ações de formação a cuidadores informais	61	22	24	109%	-61%

#### ↘ Prestar apoio aos utentes de SAD através do serviço de teleassistência (Contact Center)

O Projeto Teleassistência: Dialogar para combater a solidão, tem como objetivo primordial combater o isolamento de idosos e pessoas em situação de dependência (utentes do Serviço de Apoio Domiciliário da SCML) através de escuta ativa, informação, acompanhamento de forma articulada com os Serviços de Ação Social Local, e sinalização de situações de risco ou emergência, e respetivo encaminhamento para as entidades competentes.

Funcionando 7 dias por semana, 365 dias por ano e tendo um atendimento de 24h diárias, este projeto permite uma intervenção atempada de todas as situações sinalizadas possibilitando uma melhoria ao nível da qualidade da prestação do serviço.



Em 2012 foi decidido reinstalar 200 aparelhos, mas devido a atraso no processo de adjudicação do serviço, o início das instalações apenas teve lugar a partir de Setembro, tendo sido instalados 135 aparelhos em novos utentes.

No final de 2012, 589 utentes tinham *carephone* instalado, tendo sido recebidas pelo Serviço de Teleassistência 16.183 chamadas, mais 80% do que no ano anterior.

**Quadro 20 - Teleassistência**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/2011
Total de Beneficiários	807	830	914	110%	13%
Nº de utentes activos	581	660	589	89%	1%
Nº de chamadas ao Contact Center	9.008		16.183		80%

Desde o início do projeto, e com as reinstalações efetuadas em 2012, foi possível apoiar 914 utentes diferentes, o que representa uma taxa de realização de 110% face ao planeado. Em termos de utentes ativos, a taxa de execução de 89% é justificada pelo atraso no processo de reinstalação dos aparelhos.

#### ↘ *Assegurar a atividade de um Banco de Ajudas Técnicas*

O Serviço de Gestão de Produtos de Apoio (SGPA) resultou da reorganização do Banco de Ajudas Técnicas (BAT) da SCML ao nível da resposta de atribuição de produtos de apoio na cidade de Lisboa.

Com a entrada em vigor do novo regulamento interno, o SGPA passou a ter como principais eixos de intervenção a continuidade dos empréstimos de produtos de apoio a utilizadores das respostas sociais da SCML e a gestão do processo de financiamento de produtos de apoio (protocolo com o ISS).

#### ***Empréstimos de Produtos de Apoio***

Em consequência do alargamento da competência do SGPA para atribuição de produtos de apoio a utilizadores de respostas sociais da SCML à totalidade dos serviços do DASS, situação não prevista no planeamento de atividades, verificou-se um aumento exponencial nos principais indicadores de atividade, o que conduziu a elevadas taxas de realização relativamente ao número de utentes apoiados (219%) e ao número de produtos de apoio cedidos (343%).

**Quadro 21 - Empréstimo de Produtos de Apoio**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de pedidos respondidos	235		1040		343%
Nº de utentes apoiados	740	633	1388	219%	88%
Nº de Produtos de Apoio cedidos	1.290	1010	3.464	343%	169%

Os Produtos de Apoio mais solicitados foram os de agilização da mobilidade (37%), os de higiene (27%) e os de conforto e posicionamento (15%).

### **Gestão do Processo de Financiamento de Produtos de Apoio**

Em 2012, o SGPA assumiu a gestão dos processos de financiamento de produtos de apoio aos cidadãos de Lisboa, função anteriormente atribuída ao Atendimento Social Local ao abrigo de protocolo celebrado com o ISS em 2003.

De acordo com o novo modelo de gestão do processo, em substituição da concessão de apoio financeiro para aquisição do produto de apoio, a SCML reavalia os orçamentos entregues, adquire o produto e entrega-o diretamente ao beneficiário, mediante a assinatura de um termo de responsabilidade que prevê a sua devolução quando cessa a necessidade de utilização.

Em 2012, o SGPA fez a coordenação, gestão e atribuição direta de 226 produtos de apoio a 80 requerentes.

No âmbito da atividade do SGPA, foram desenvolvidas as seguintes ações, com o objetivo de prestar uma resposta mais eficaz e eficiente:

- Criação de uma Rede de Gestão de Produtos de Apoio com o objetivo de implementar estratégias eficazes na atribuição e gestão dos mesmos;
- Criação de um Centro de Manutenção e Reparação de Produtos de Apoio, em articulação com a Aldeia de Stª Isabel e Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian, com o objetivo de reparar e reutilizar produtos, o que possibilitou a reparação de 200 produtos de apoio já em 2012;
- Implementação de um processo de entrega direta nos domicílios em parceria com o Núcleo de Gestão de Frota da SCML, garantindo a diminuição de tempos de espera para entrega do produto;

- O desenvolvimento de estratégias de sustentabilidade através do recurso a parcerias para aquisição de produtos de apoio, tendo sido adquiridos 1.200 produtos de apoio a um preço inferior ao praticado no mercado.

*↘ Assegurar a atividade do Observatório do Envelhecimento (inclui a produção de newsletters e aplicação do Sistema de Informação Geográfico)*

No âmbito da atividade do Observatório do Envelhecimento, foi dado seguimento à estruturação e aperfeiçoamento de instrumentos de sistematização de informação e de produção de conhecimento sobre o fenómeno do envelhecimento na cidade de Lisboa.

No quadro dos objetivos do Observatório, foram ainda divulgadas três Newsletters e estabelecida uma parceria, no âmbito de um projeto internacional, com dezanove entidades de reconhecido mérito na área.

Em 2012, foi igualmente efetuada a atualização do sub-site do Observatório do Envelhecimento ao nível de alguns dos conteúdos disponíveis no repositório de cartografia digital, nomeadamente no que respeita à Geografia do Envelhecimento, especificamente as séries relativas à Caracterização Demográfica do Município e Oferta de Respostas Sociais para Idosos.

*↘ Efetuar sessões de Educação para a Saúde aos utentes e cuidadores formais e informais para a melhoria dos cuidados prestados e da qualidade de vida dos utentes no âmbito do SADI*

Foram realizadas pelas Unidades de Saúde Santa Casa diversas sessões de Educação para a Saúde para cuidadores formais e informais, no sentido de melhorar a qualidade de vida dos utentes de SADI, designadamente: Saúde oral, Desidratação, Preparação de caixas terapêuticas, Alimentação por sonda nasogástrica, Cuidados de higiene e conforto na pessoa com alteração da mobilidade.

*↘ Prestar cuidados de saúde em Lares e Equipamentos da SCML*

Ao longo de 2012, a DISP prestou cuidados de saúde aos utentes dos Lares e Equipamentos da SCML, realizando um total de 41.381 horas de apoio, das quais 8.041 horas médicas e 25.228 horas de enfermagem.

*↘ Abertura da Unidade de Cuidados Continuados - Aldeia do Juso*

A Unidade foi inaugurada no dia 10 de Julho de 2012 e encontra-se em funcionamento.

#### *↘ Implementar um Websig para a Área do Envelhecimento*

No quadro da consolidação do Sistema de Informação Geográfica, foi dada continuidade à implementação e desenvolvimento de um WebSIG - Piloto para a Área do Envelhecimento, com vista a disseminar o uso de ferramentas geográficas (SIG).

Genericamente, um WEBSIG é uma plataforma tecnológica assente em sistemas de informação geográfica, que funciona em tecnologia de rede (internet e intranet). O objetivo desta aplicação é permitir a um conjunto mais vasto de utilizadores autonomia para a realização de inquirições de base espacial, a produção de cartografia simplificada para a tomada de decisão, uma visão abrangente da atividade do DASS na área do envelhecimento e uma melhoria do conhecimento sobre a área de envolvimento dos equipamentos/serviços.

Está neste momento em fase de conclusão um processo de consultoria na área dos sistemas de informação geográfica, solicitada pela Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação. Este processo tem como objetivos a melhoria da arquitetura do sistema para uma melhor política de gestão de dados, a atualização do *software* existente e a migração das aplicações atuais para uma nova plataforma, mais leve, flexível e visualmente mais apelativa procurando sobretudo tornar mais rápido o acesso do utilizador final à plataforma geográfica. Todo o processo tem contado com a participação do GMAG, que tem contribuído com a maior fatia do volume de dados para a Infraestrutura de Dados Espaciais comum, que agrega ainda contributos importantes da parte do Departamento de Gestão de Imobiliária e Património (DGIP) e contributos pontuais da parte do Departamento de Qualidade e Inovação (DQI). Por realizar está ainda o desenvolvimento de algumas das ferramentas e o teste junto dos utilizadores finais ao nível local (responsáveis de equipamento e/ou valência na área de idosos), bem como a entrega da documentação técnica que permitirá a autonomia da SCML ao nível da atualização e manutenção de todo o sistema.

**Objetivo 3:** *Aumentar em 10% o número de Relatórios Finais Integrados produzidos no CAGRG*

*↘ Incrementar a Produção de Relatórios Finais Integrados aos utentes em avaliação no CAGRG*

*↘ Elaborar o Relatório Final Integrado dos utentes avaliados no CAGRG no prazo superiormente determinado*

**Objetivo 8:** *Aumentar o número de utentes avaliados no CAGRG em 10%, diminuindo o custo médio mensal por utente*

↘ *Reforçar a prática sistemática de referenciação de utentes das USSC e Equipamentos / Serviços de Apoio a Idosos ao CAGRG, potenciando o incremento do número de utentes inscritos no Centro*

O CAGRG foi extinto em 29 de Março de 2012, tendo sido criado o Gabinete de Apoio Social e Recursos Gerontológicos (GASRG) integrado na USSC Dr. José Domingos Barreiro. Considerando os pressupostos de atividade diferentes, nomeadamente forma de referenciação e âmbito de atuação, os objetivos e ações estabelecidos para o CAGRG não reuniram no atual Gabinete condições para serem desenvolvidos/atingidos.

No âmbito do GASRG, foram acompanhados 509 utentes, foram realizados 22 Relatórios de Avaliação Funcional Global e 36 Relatórios Finais Integrados, cuja componente de avaliação clínica foi assegurada pela especialidade de Medicina Interna existente na USSC Dr. José Domingos Barreiro.

No GASRG funciona uma equipa interdisciplinar que presta apoio psicossocial aos utentes, tendo em 2012 sido acompanhadas 347 situações pelo serviço social, 134 pela área de psicologia e 14 pela equipa psicossocial.

### **Atividades não inscritas em Plano**

↘ *Atividades no âmbito do Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações*

O Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações pretendeu reforçar a importância do contributo dos idosos para a sociedade, tendo em conta o aumento da esperança média de vida. Esta iniciativa permitiu uma reflexão de todos os parceiros de intervenção, objetivando a criação de condições necessárias ao envelhecimento ativo e ao reforço da solidariedade entre gerações.

Foi criado um grupo de trabalho multidisciplinar com o objetivo de organizar e monitorizar atividades de todas as direções/serviços da DIAS. Tendo como finalidade o envelhecimento ativo e saudável e a participação plena das pessoas maiores de 65 anos, foi fomentada a partilha de vivências, a compreensão/tolerância e a solidariedade entre gerações.

Ao longo do ano desenvolveram-se diversas atividades em articulação com os vários estabelecimentos, não só da área dos idosos como também da área da infância e juventude, conjugando esforços e partilha de responsabilidades, potenciando e otimizando recursos.

### ***Programa Intergerações***

A SCML implementou o “*Programa Intergerações*” com o objetivo de atuar preventivamente sobre as situações de isolamento e solidão de idosos residentes em Lisboa, bem como de prestar apoio na resolução de problemas diversos desta população, designadamente, saúde, isolamento e habitação.

Neste âmbito, foi aplicado um questionário a um largo conjunto de idosos, tendo sido sinalizadas para as Equipas de Apoio a Idosos as situações consideradas urgentes. Foram realizados mais de 30.000 contactos, tendo sido inquiridos 22.823 idosos. A taxa de cobertura do inquérito face ao universo (população residente com 65 ou mais anos, que vive sozinha ou na companhia de outros idosos) foi de 26%, distribuída de forma homogénea pelo concelho de Lisboa.

Os 542 casos sinalizados (2% do total de idosos inquiridos) tinham na sua maioria idade superior a 74 anos, não tendo recorrido anteriormente aos serviços da SCML. As áreas-problema mais frequentes entre estes idosos sinalizados são as relacionadas com a saúde, a dependência funcional, o isolamento social e a precariedade das condições habitacionais.

Os encaminhamentos passaram, sobretudo, pelas seguintes respostas: Serviço de Apoio Domiciliário da SCML (22%), Serviços de Atendimento Social (8%), Centros de Dia da SCML (6%), Serviços da Câmara Municipal, Juntas de Freguesia ou Serviço de Proteção Civil (5%). Este programa permitiu aprofundar o conhecimento sobre a situação de pessoas idosas isoladas e/ou em risco. De forma a garantir a continuidade deste trabalho, foi aprovada a constituição de uma equipa para a implementação de um sistema de sinalização, referenciação e acompanhamento de pessoas idosas em situação de vulnerabilidade.

### ***Programa Pilar***

O *Programa Idosos em Lar (PILAR)* tem como objetivo contribuir para a prestação de uma resposta de qualidade a pessoas idosas a viver em estrutura residencial. Através da avaliação e centralização de todos os elementos implicados no sistema, procura obter serviços com uma melhor relação qualidade/preço e acelerar os processos de preenchimento de vagas nos estabelecimentos da SCML.

A sua atividade teve início no 3º trimestre de 2012, intervindo na área de Acompanhamento centralizado e especializado aos idosos integrados em Lar Privado e na área de Gestão de vagas dos estabelecimentos de administração direta da SCML.

O acompanhamento centralizado por uma equipa especializada fundamenta-se na necessidade de rentabilizar recursos técnicos e financeiros, através de um acompanhamento de proximidade, avaliação, supervisão e negociação das melhores condições de vida para estas pessoas.

Em 31 de Dezembro de 2012, existiam 916 pessoas idosas distribuídas por 99 lares privados no distrito de Lisboa. No decorrer do ano foram avaliadas 327 pessoas e 33 lares (33% do universo).

A caracterização dos lares tem como objetivo proceder a uma hierarquização dos equipamentos com base nos indicadores de qualidade (serviços e cuidados) e na relação custo-benefício, com vista a concentrar progressivamente as pessoas idosas nos lares com melhor relação qualidade/preço.

Em Outubro de 2012, o Programa PILAR assumiu a gestão de vagas permanentes dos estabelecimentos de administração direta da SCML, com o objetivo de garantir o respeito pelos critérios superiormente definidos para a admissão nos estabelecimentos, rentabilizar o número de vagas disponíveis através da implementação de um modelo de gestão que torne o processo mais célere e eficiente e proporcionar a cada candidato a resposta que melhor responda às suas necessidades.

Das 34 situações sinalizadas para integração em lar, apenas foram admitidas 14, o que evidencia que a procura ultrapassa a capacidade instalada nos estabelecimentos da SCML.

**Objetivo 1:** *Apoio a pessoas nos domínios funcional, cognitivo e social e a pessoas com deficiência.*

*↘ Assegurar a autonomia e inclusão social através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas diferentes áreas de intervenção social*

Em 2012, os estabelecimentos que prestam serviços especificamente a pessoas com deficiência foram integrados na Direção dos Estabelecimentos Descentralizados e de Apoio à Deficiência (DIEDAD), em consequência da reestruturação do DASS. Os estabelecimentos integrados nesta Direção foram os seguintes: Obra Social do Pousal, Centro de Paralisia

Cerebral Calouste Gulbenkian (paralisia cerebral e outras situações neuro-motoras), Centro de Reabilitação de Nossa Senhora dos Anjos (deficiência visual), Instituto Médico-Pedagógico da Condessa de Rivas (multideficiência), Lar Branco Rodrigues (deficiência visual) e Centro Residencial Arco-Íris (deficiência cognitiva).

A atividade desenvolvida nestes estabelecimentos enquadra-se nas respostas sociais lar residencial, centro de atividades ocupacionais, atendimento especializado de reabilitação (ambulatório e lar residencial) e intervenção precoce. A resposta prestada pelos estabelecimentos da área da deficiência visual e paralisia cerebral é de âmbito nacional. A resposta assegurada através de centro de atividades ocupacionais e lar residencial (multideficiência e deficiência cognitiva) é de âmbito distrital.

↘ *Prestar Acolhimento Residencial, cuidados de saúde, cuidados psicossociais e de reabilitação a pessoas com deficiência – 158 lugares*

Através de 4 estabelecimentos foi assegurada a resposta às necessidades de pessoas com deficiência, cujo acompanhamento e prestação de cuidados psicossociais e de reabilitação exige a integração em estruturas de acolhimento residencial.

**Quadro 22 - Pessoas com deficiência – Apoio Residencial**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de Equipamentos	4	4	4	100%	0%
Capacidade	158	158	168	106%	6%
Nº médio de utentes	138	139	144	103%	4%

Em 2012, o número médio de utentes acompanhados foi de 144, o que corresponde a uma taxa de realização superior ao planeado (103%).

Apesar da intervenção destes estabelecimentos estar associada à mesma nomenclatura, o âmbito da resposta prestada difere consoante o estabelecimento.

### **Obra Social do Pousal**

A Obra Social do Pousal apoia pessoas com deficiência de idade igual ou superior a 18 anos e com quadros clínicos resultantes das seguintes condições: Paralisia Cerebral, Degenerescências Neurológicas e Anoxia Cerebral.

No sentido de alargar esta resposta social, no 4º trimestre de 2012 foi aumentada em 10 lugares a capacidade do estabelecimento, passando de 91 para 101 lugares.



Durante o ano de 2012, o número médio de utentes acompanhados foi de 92, o que corresponde a uma taxa de realização de 101%. Do total de residentes, 62% apresentam um elevado grau de dependência: 34% necessitam de apoio para as atividades da vida diária e 28% encontram-se em estado de total dependência. Dos restantes, apenas 9% se bastam a si próprios. Cerca de 88% dos residentes apresentam mais do que uma deficiência.

Do total de utentes, 34% tem um período de permanência entre 15 e 30 anos, sendo que cerca de 9% se encontra há mais de 30 anos na instituição.

### ***Instituto Médico Condessa de Rilvas***

Este equipamento destina-se a apoiar pessoas com deficiência, de idade igual ou superior a 18 anos, do género masculino.

Com capacidade para 22 lugares, o número médio de utentes acolhidos foi de 21, o que corresponde a uma taxa de execução de 104%. A idade média dos residentes é de 33 anos e as tipologias de deficiência mais frequentes são a deficiência mental e a multideficiência. Do total de utentes, 38% são autónomos e apenas 5% apresentam um estado de dependência total.

### ***Lar Branco Rodrigues***

O Lar Branco Rodrigues desenvolve uma intervenção bio-psico-social com jovens e jovens adultos com deficiência visual profunda – cegueira – ou baixa visão, enquanto estes se encontram a frequentar o ensino secundário / técnico, profissional ou outro.

Em 2012, o número médio de utentes acolhidos foi de 16, com uma taxa de execução de 126%. Com uma capacidade de 30 lugares, registou uma taxa de ocupação de 53%, justificada pelo corte da comparticipação do IEFP aos estudantes que concorrem a bolsa de alojamento.

### ***Centro Residencial Arco-Íris***

A intervenção deste Centro focou-se na valorização pessoal, social, escolar e profissional de jovens e jovens adultos, do género feminino, com necessidades educativas especiais decorrentes das suas limitações /características físicas ou psíquicas (défices sensoriais, autismo, défices intelectuais, doença de Coreia de Huntington e doenças mentais).

O estabelecimento tem uma capacidade de 15 lugares e o número médio de utentes apoiados foi de 15, tendo registado uma execução de acordo com o planeado.

*↘ Assegurar o funcionamento de Centros de Atividades Ocupacionais para acolhimento diurno de 150 utentes com deficiência*

Os Centros de Atividades Ocupacionais (CAO) do Instituto Médico Condessa de Rivas e do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (CRPCCG) desenvolveram durante o ano o apoio a pessoas com deficiência ou incapacidade, trabalhando as suas capacidades através da componente ocupacional e favorecendo o seu sentimento de realização e empowerment.

Foi prestado apoio a um total de 144 utentes nesta resposta social, o que corresponde a uma taxa de realização de 94%.

Como fatores relevantes da prestação de serviços desta resposta destacam-se:

- A integração de utentes dos CAO em Atividades Ocupais socialmente úteis (os utentes jovens/adultos auferem uma compensação monetária mensal pelo desempenho de funções em Estabelecimentos/Serviços da SCML, ISS e outras entidades);
- O funcionamento da URISO (Unidade de Reabilitação e Integração Sócio Ocupacional) no CRPCCG, a qual desenvolve atividades adequadas às necessidades dos utentes na área ocupacional através de projetos como Ateliês (62 utentes), Companhia Integrada Multidisciplinar (4 espetáculos: 9 utentes) e Desporto Adaptado (1 utente em atletismo, 24 utentes em Boccia).

**Quadro 23 - Pessoas com deficiência – Centro de Atividades Ocupacionais**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de Equipamentos	2	2	2	100%	0%
Capacidade	150	150	150	100%	0%
Nº de utentes		153	144	94%	
Nº médio de utentes	176		143		-19%

*↘ Assegurar o funcionamento de Centros de Reabilitação: Apoio em regime residencial - 18 utentes; Apoio em regime Ambulatório - 732 utentes*

A resposta social de Reabilitação é assegurada em regime ambulatório pelo Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (CRPCCG), vocacionado para pessoas com paralisia cerebral de todas as idades, e em regime residencial pelo Centro de Reabilitação

N. Senhora dos Anjos (CRNSA), dirigido a pessoas maiores de 16 anos com cegueira ou deficiência visual grave.

**Quadro 24 - Pessoas com deficiência – Reabilitação**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2011/10
<b>Reabilitação - Ambulatório</b>					
Nº de Equipamentos	1	1	1	100%	0%
Nº de utentes		732	633	86%	
Nº médio de utentes	277		315		14%
<b>Reabilitação - Residencial</b>					
Nº de Equipamentos	1	1	1	100%	0%
Nº de utentes		18	35	194%	
Nº médio de utentes	22		32		44%

Em 2012, foram acompanhadas em regime ambulatorio 633 pessoas e 35 pessoas em regime residencial, com taxas de execução de 86% e 194%, respetivamente. De realçar que relativamente a 2011, o número médio de utentes apoiados registou acréscimos de 44% em regime residencial e de 14% em regime ambulatorio.

No âmbito do trabalho de reabilitação efetuado no CRPCCG, foram realizadas 7.651 intervenções distribuídas pelas várias áreas de intervenção técnica. Destaque para as intervenções efetuadas nas Unidades de Desenvolvimento, Habilitação e Reabilitação.

O trabalho desenvolvido no CRNSA (apoio residencial) foi estruturado em três áreas de intervenção: Reabilitação; Centro de Manutenção de Competências e Programa de Apoio à Autonomia em Tecnologias de Informação e da Comunicação.

O CRNSA apoiou um total de 109 pessoas durante o ano de 2012, dado que para além das 35 apoiados em regime residencial, 74 participaram nas atividades em regime de semi-internato ou foram utentes externos.

#### ↘ Assegurar a intervenção precoce na área da deficiência - 251 utentes

A resposta social Intervenção Precoce é assegurada pelo Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (CRPCCG) e pelo Centro Infantil de Odivelas. Em 2012, foram abrangidas 254 crianças, 216 no CRPCCG e 38 no Centro de Odivelas, o que corresponde a uma taxa de realização de 101%.

**Quadro 25 - Pessoas com deficiência – Intervenção precoce**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2011/10
Nº de Equipamentos	2	2	2	100%	0%
Nº de utentes		251	254	101%	
Nº de médio de utentes	174		183		5%

O Centro Infantil de Odivelas está enquadrado por um protocolo estabelecido entre a SCML e outras entidades das áreas da saúde e da educação, funcionando com a participação duma equipa constituída por cinco ajudantes familiares, supervisionadas semanalmente pela subcomissária do Sistema Nacional de Intervenção Precoce.

**Atendimento Social e Desenvolvimento Comunitário**

**Objetivo 1:** Assegurar a autonomia e inclusão social através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas diferentes áreas de intervenção social

↘ Assegurar o funcionamento de Ateliers estruturados de atividades ocupacionais e terapêuticas (CASA e CASSB) dedicados à população em situação de exclusão social grave

Os Ateliers Ocupacionais do Centro de Apoio Social dos Anjos (CASA) e do Centro de Apoio Social S. Bento (CASSB) assentam em programas estruturados de atividades, destinados a apoiar pessoas adultas com percurso de sem abrigo, visando reforçar e promover as competências pessoais e sociais, através de um processo de capacitação e participação do indivíduo na construção do seu projeto de vida e da sua autonomia.

Em 2012, frequentaram os ateliers ocupacionais 556 utentes diferentes (498 no CASA e 58 no CASSB), correspondendo a uma taxa de realização de 216% face ao planeado. Salienta-se que relativamente a 2011, o número de utentes registou um acréscimo de 101%.

Funcionando num regime de maior flexibilidade de horário, permanência e frequência, o atelier ocupacional do CASA apoiou 90% do total de utentes desta resposta e conseguiu colocação profissional para 21.

**Quadro 26 - Ateliers Ocupacionais**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de centros de apoio social	2	2	2	100%	0%
Nº de ateliers	4	4	4	100%	0%
Capacidade	65	65	65	100%	0%
Nº de utentes diferentes	276	257	556	216%	101%
Frequência média diária	63		73		16%
Colocação profissional	15		21		40%

↘ *Assegurar o funcionamento de um Centro de Apoio a Indivíduos Isolados, abrangendo 142 utentes*

O Centro de Apoio a Indivíduos Isolados (CAII) foi criado tendo em conta as problemáticas (habitação, escolaridade/formação, de mercado trabalho, de saúde e de rede social) que incidem na população residente na área de intervenção da DIASL Sul. A sua metodologia de intervenção é polivalente e centrada nas necessidades dos utentes, garantindo o desenvolvimento de serviços e atividades alargadas e multifacetadas passíveis de responder aos problemas e necessidades desta população.

Em 2012, o CAII realizou 920 atendimentos e apoiou 135 utentes diferentes, o que corresponde a uma taxa de realização de 95% face ao planeado.

**Quadro 27 - Centro de Apoio a Indivíduos Isolados**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de utentes diferentes apoiados	146	142	135	95%	-8%
<b>Nº Total de Atendimentos</b>	<b>1.067</b>		<b>920</b>		-14%
<i>Gabinete</i>	974		825		-15%
<i>Domicílio</i>	93		95		2%
Nº médio de utentes atendidos	62		63		2%

Ao longo do ano, o CAII realizou várias atividades recreativas e culturais, designadamente sessões de formação/informação e ações de animação sociocultural, para além de acompanhamentos/diligências externas, fundamentalmente relacionadas com pagamento da habitação e consultas de saúde.

↘ *Assegurar o acolhimento noturno de pessoas em situação de emergência e pessoas sem abrigo em processo de acompanhamento social e com planos de inserção definidos (CATMA e Anjos - 51 pessoas)*

Os Centros de Acolhimento Noturno proporcionam alojamento de emergência ou temporário, no período da noite, a indivíduos que se encontrem em situação de sem abrigo, promovendo a sua participação e envolvimento no processo de reinserção social.

O Centro de Acolhimento Noturno dos Anjos (CAN) tem capacidade para acolher 15 pessoas do sexo masculino.

O Centro de Alojamento Temporário Mãe D' Água (CATMA) disponibiliza 52 lugares para resposta a situações de alojamento de emergência e alojamento temporário a pessoas isoladas, ou a famílias monoparentais femininas em situação de ausência de habitação no caso da Extensão. No CATMA podem ser acolhidas temporariamente 30 pessoas (18 homens e 12 mulheres) e 6 em alojamento de emergência. Na Extensão podem ser acolhidas 6 mulheres e 10 crianças, havendo a possibilidade de acolhimento para uma situação de emergência.

Em 2012, nos dois Centros de Acolhimento (Centro de Acolhimento Noturno dos Anjos e Centro de Alojamento Temporário Mãe D' Água) foram acolhidas 524 pessoas: 335 em alojamento de emergência e 189 em alojamento temporário.

### ***Acolhimento de Emergência***

Entende-se por alojamento de emergência aquele que decorre de um acontecimento súbito, por motivos ocasionais ou de risco social grave, em que a pessoa se encontre desprovida de meios para fazer face, de forma imediata, às suas necessidades de alojamento.

Em 2012, foram acolhidas no CATMA 335 pessoas diferentes em alojamento de emergência, sendo o número médio de utentes acolhidos de 85, correspondendo a uma taxa de realização face ao planeado de 87%.

Importa referir que das 386 situações sinalizadas no ano, 51 foram encaminhadas para respostas consideradas mais adequadas, ou regressaram à morada de origem no caso de resolução e conciliação dos conflitos familiares.

O tempo médio de estadia foi de 3 dias, refletindo a escassez de respostas alternativas. Este facto leva à necessidade de prolongar a permanência de emergência para além do definido no Regulamento Interno, que prevê 24 horas ou, em caso de acolhimento durante o fim de semana, 72 horas.

**Quadro 28 - Acolhimento de Emergência**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Capacidade	6	6	6	100%	0%
Nº medio de utentes	86	98	85	87%	-1%
Nº de utentes admitidos	359		335		-7%
Frequência média diária	3		3		0%
Tempo médio de estadia (dias)	3	3	3	123%	-17%

### **Acolhimento Temporário**

O alojamento temporário responde prioritariamente às necessidades de alojamento, proporcionando ainda higiene diária e alimentação, salvaguardando as necessidades básicas de subsistência. A intervenção centra-se no treino e aquisição de competências sociais com vista à inclusão social.

Em 2012, foram acolhidas nos 2 Centros (CAN e CATMA) 189 pessoas diferentes em alojamento temporário, sendo o número médio de utentes de 86, o que corresponde a uma taxa de realização face ao planeado de 115%. O tempo médio de estadia foi de 44 dias, com uma taxa de execução de 166%, a qual ficou a dever-se exclusivamente à diminuição do tempo médio de estadia no CAN.

Em Fevereiro de 2012, os objetivos específicos da intervenção do CAN foram redefinidos deixando de ter como finalidade a integração profissional de indivíduos em fase de procura ativa de emprego e passando a responder a pessoas em situação de sem-abrigo ou com domicílio instável, que após alta hospitalar ou agravamento da sua situação de saúde necessitam de uma resposta estruturada, com apoio e supervisão nas atividades da vida diária até ser encontrada uma resposta adequada à sua situação ou integração numa estrutura habitacional autónoma.

Na mesma altura, foi alargado para 24 horas o horário de funcionamento desta resposta no CASA, o que permitiu um acompanhamento mais próximo e sistemático das situações, levando a que mais rapidamente fossem encontradas alternativas e diminuísse consideravelmente o tempo médio de estadia no Centro (passou de 190 dias em 2011 para 51 dias).

**Quadro 29 - Acolhimento Temporário**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Capacidade	45	45	45	100%	0%
Nº medio de utentes	72	75	86	115%	19%
Nº de utentes admitidos	154		189		23%
Frequência média diária	33		38		15%
Tempo médio de estadia (dias)	112	128	44	166%	-61%

↘ *Assegurar o Apoio alimentar à população mais carenciada da cidade de Lisboa (Refeitório Social do CASA)*

O Refeitório Social do CASA garante as necessidades básicas de alimentação a uma faixa da população carenciada de Lisboa, através do fornecimento de almoços e jantares, 365 dias por ano.

Em 2012, verificou-se um aumento significativo do número de utilizadores desta resposta, aumentando 115% face a 2011. A frequência média diária do refeitório passou de 180 utentes em 2011 para 269 em 2012.

Foram fornecidas no ano 150.864 refeições a 1.276 pessoas diferentes, o que corresponde a taxas de execução de 135% e 196%, respetivamente. Do total de pessoas diferentes apoiadas, 566 correspondem a novos utentes. Estes acréscimos face ao planeado decorrem do aumento significativo do número de utentes encaminhados para o Refeitório, que pode ser explicado pela atual situação económica e pela alteração dos critérios de atribuição das prestações sociais.

**Quadro 30 - Refeitório Social**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Capacidade	500	500	500	100%	0%
Nº de utentes diferentes	593	650	1276	196%	115%
Frequência média diária	180		269		50%
Nº de novos utentes	105		566		439%
Nº de refeições total	100.688	112.000	150.864	135%	50%
Nº médio diário de refeições	308		412		34%

À semelhança da resposta de Refeitório Social, registou-se um aumento do número de utentes ao nível da prestação de cuidados de higiene, verificando-se taxas de variação relativamente a 2011 acima dos 100% nos cuidados de higiene pessoal, fornecimento de roupa e serviço de lavandaria.



**Quadro 31 - Prestação de cuidados de higiene pessoal**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
<b>Cuidados de Higiene Pessoal</b>					
Nº de Banhos	2616		3.574		37%
Nº de Utentes Diferentes	100	200	215	108%	115%
<b>Fornecimento de Roupa</b>					
Nº de Utentes Diferentes	100	200	215	108%	115%
<b>Serviço de Lavandaria</b>					
Nº de Utentes Diferentes	131	150	289	193%	121%
Nº de Utilizações	2.810		4.587		63%

Beneficiaram de Cuidados de Higiene Pessoal e de Fornecimento de Roupa 215 utentes diferentes e do Serviço de Lavandaria 289, com taxas de execução face ao planeado de 108% e 193%, respetivamente.

No Gabinete Médico, o número médio de utentes atendidos foi de 30 e realizaram-se 269 consultas de psiquiatria, correspondendo a taxas de realização de 67% e 56%, respetivamente. Os resultados aquém do esperado ficaram a dever-se ao atraso na substituição da psiquiatra que interrompeu a prestação do serviço durante alguns meses.

Ao nível dos cuidados de enfermagem, o número médio de utentes atendidos foi de 135 e foram realizados 2.383 atendimentos de enfermagem, com taxas de realização de 168% e 108%, respetivamente.

Ao nível da prevenção e promoção da saúde, nomeadamente através da articulação e trabalho conjunto com o Centro de Diagnóstico Pneumológico da Alameda e com o Centro de Saúde da Penha de França, foram encaminhadas para rastreio pneumológico 192 pessoas, registando uma taxa de realização de 87%. Através do acompanhamento médico, foram efetuados 144 encaminhamentos para Serviços de Saúde da Comunidade.

**Quadro 32 - Gabinete Médico**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
<b>Gabinete Médico</b>					
Nº de consultas de psiquiatria	408	480	269	56%	-34%
Nº médio de utentes atendidos	40	45	30	67%	-24%
<b>Cuidados de Enfermagem</b>					
Nº de consultas	2.381	2.200	2.383	108%	0%
Nº médio de utentes atendidos	88	80	135	168%	53%
<b>Encaminhamentos:</b>					
Nº de encaminhamentos p/ Hospital/Centro Saúde	103		144		40%
<b>Rastreio Pneumológico</b>					
Nº de pessoas encaminhadas p/ rastreio	2	9	1	11%	-50%
Nº de pessoas rastreadas p/ Centro Diagn. Pneumoi	182	220	192	87%	5%

↘ *Assegurar o apoio a pessoas infetadas com VIH/SIDA através de uma rede de serviços, designadamente: Prestação de cuidados domiciliários; Acolhimento residencial; Acompanhamento e Vigilância Terapêutica; Centro de Dia, Apartamentos Assistidos Terapeuticamente*

A Direção de Apoio à Inserção e Bem-Estar (DIAIBE) é o serviço da Santa Casa que tem por missão proceder à gestão das respostas no âmbito do VIH/SIDA. Tem por objetivo a promoção da qualidade de vida e integração na comunidade de pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico que se encontrem em situação social, familiar e económica precária.

A DIAIBE, mantendo uma filosofia que utiliza e rentabiliza ao máximo os recursos existentes, deu continuidade às suas atividades numa perspetiva de desenvolvimento e melhoria de atuação, continuando a articular com serviços e organismos externos à SCML, nomeadamente Hospitais, Centros de Saúde, Centros de Diagnóstico e Terapêutica, Centros de Atendimento a Toxicodependentes, Centro de Atendimento a Alcoólicos.

Durante o ano de 2012, a DIAIBE acompanhou 705 pessoas diferentes nas suas respostas sociais.

**Quadro 33 - Apoio à Inserção e Bem-Estar**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
<b>Apoio Domiciliário</b>					
Nº de serviços	1	1	1	100%	0%
Capacidade	60	60	60	100%	0%
Nº de utentes diferentes	153	130	179	138%	17%
<b>Centro de Dia</b>					
Nº de serviços	1	1	1	100%	0%
Capacidade	60	75	60	80%	0%
Nº de utentes diferentes	107	110	105	95%	-2%
<b>Apoio Residencial</b>					
Nº de serviços	2	2	2	100%	0%
Capacidade	39	39	39	100%	0%
Nº de utentes diferentes	91	81	62	77%	-32%
<b>Apartamentos Terapeuticamente Assistidos</b>					
Nº de apartamentos	15	15	13	87%	-13%
Capacidade	55	55	62	113%	13%
Nº de utentes diferentes	81	75	90	120%	11%

### **Serviço de Apoio Domiciliário**

O Centro de Santa Maria Madalena é uma estrutura aberta à comunidade que, através da prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio dos utentes infetados e afetados pelo VIH/SIDA, tem contribuído para a melhoria da qualidade de vida do indivíduo e respetivas famílias, assegurando cuidados de higiene e conforto, evitando internamentos hospitalares frequentes e retardando a institucionalização dos utentes.

Em 2012, foram apoiados 179 utentes diferentes, o que corresponde a uma taxa de realização de 138% face ao planeado. Do total de utentes apoiados, 74 foram novos utentes.

### **Centro de Dia**

O Centro de Dia do Centro de Santa Maria Madalena constitui uma resposta social que integra um conjunto de serviços e atividades com vista à satisfação das necessidades básicas e à adesão terapêutica, motivando os utentes a descobrir interesses, desenvolver competências e autonomia, para a sua inclusão social e bem-estar.

O aumento de capacidade de 60 para 75 lugares nesta resposta não se verificou, por não ter sido ainda concretizada a reinstalação do Centro de Dia, conforme estava previsto em plano.

Foram apoiados 105 utentes diferentes, com uma taxa de execução face ao planeado de 95%, justificada pelo não aumento da capacidade.

### ***Apoio Residencial***

Constituído por 2 residências, tem como objetivo organizar e desenvolver a assistência a indivíduos e/ou famílias com SIDA, desintegrados do seu meio social e familiar, com baixos rendimentos e com dificuldades em satisfazer as suas necessidades básicas.

A Residência de Santa Rita de Cássia tem capacidade para acolher 15 utentes com dependência física ligeira/moderada e está direcionada para o acompanhamento de utentes com situações associadas a doença mental.

A Residência Madre Teresa de Calcutá dispõe de 24 lugares e acolhe pessoas com grande dependência física e/ou que se desloquem em cadeira de rodas.

Em 2012, as 2 residências acolheram e apoiaram 62 utentes diferentes, atingindo uma taxa de realização de 77%. A diminuição no número de utentes apoiados face a 2011 (-32%) justifica-se pela baixa rotatividade de utentes, facto que não permitiu acolher novos utentes.

### ***Apartamentos Terapeuticamente Assistidos***

Esta resposta social está vocacionada para o acolhimento temporário de indivíduos residentes na cidade de Lisboa, independentes ou com dependência ligeira que necessitam de acompanhamento terapêutico e que se encontrem em situação social, familiar e económica precária.

O número médio de apartamentos em 2012 foi de 13, tendo sido possível assegurar a entrada em funcionamento de mais 2 apartamentos no 4º trimestre. A reorganização dos espaços dos apartamentos permitiu o aumento da capacidade de 55 para 62 lugares e o consequente aumento do número de utentes apoiados. Foram acompanhados 90 utentes diferentes, mais 9 do que no ano anterior, registando-se uma taxa de realização de 120% face ao planeado. Do total de utentes apoiados, 44 foram novas integrações.

### ***Acompanhamento e Vigilância Terapêutica***

É uma atividade que funciona em interação com todos os serviços da SCML e com a comunidade, privilegiando o acompanhamento psicossocial dos utentes.

O Acompanhamento na Adesão Terapêutica garante o fornecimento de medicação e a vigilância, especificamente na prevenção e tratamento das doenças oportunistas, em articulação com os serviços clínicos e sociais, como forma de promover a saúde e a qualidade de vida dos utentes.

Em 2012, realizaram-se 4.604 atendimentos de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica a um total de 622 utentes, com taxas de realização de 105% e 77%, respetivamente.

Nas Consultas de Adesão, realizaram-se 20.466 atendimentos a 96 utentes, com taxas de execução de 205% e 192%, respetivamente.

Durante o ano em análise a DIAIBE continuou a desenvolver ações de informação/sensibilização e formação, respondendo a diferentes solicitações. Foram realizadas um total de 165 ações de formação/informação (mais 5 face ao planeado), das quais 44 de formação e 121 de informação.

**Quadro 34 - Acompanhamento e Vigilância Terapêutica**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
<b>Apoio Ambulatório</b>					
Nº de Atendimentos	4.872	4.400	4.604	105%	-6%
N de Utentes Atendidos	779	810	622	77%	-20%
<b>Consultas de Adesão</b>					
Nº de Atendimentos	13.257	10.000	20.466	205%	54%
N de Utentes Atendidos	78	50	96	192%	23%
<b>Nº de Ações de Formação / Informação</b>	167	160	165	103%	-1%

↘ *Assegurar o funcionamento de um Programa de reinserção social de ex-reclusos adultos preparando e apoiando a sua autonomização - Casa de Transição - 10 lugares*

A Casa de Transição acolhe temporariamente reclusos que estejam em condições de poder beneficiar de liberdade condicional ou em termo de pena, sem enquadramento habitacional e rede de suporte efetivo, com vista à sua reinserção social, preparando e apoiando a sua autonomização, de acordo com os planos individuais de inserção definidos.

No 2º trimestre de 2012, reestruturou-se a resposta, passando a existir dois espaços habitacionais distintos (Casa I e Casa II), com capacidade total de 14 lugares. Esta reestruturação decorre não só das necessidades diagnosticadas, mas também por se ter constatado uma diminuição do investimento por parte das Direções Gerais do Ministério da Justiça, em especial dos Serviços Prisionais, como demonstra a ausência quase total de sinalizações de candidatos.

A Casa I disponibiliza 5 vagas, mais 1 vaga para situações de saídas precárias de curta duração, e continua a dirigir-se a indivíduos do sexo masculino em condições de poder beneficiar de liberdade condicional ou em termo de pena.

A Casa II dispõe de 8 vagas destinadas a jovens do sexo masculino, dos 18 aos 25 anos, com percurso longo de institucionalização, preferencialmente em Lares residenciais da SCML, que se encontrem em situação de vulnerabilidade socioeconómica, exclusão social e ausência de rede de suporte, eventualmente em situação de marginalidade e rotura com os apoios já anteriormente disponibilizados.

Com uma capacidade alargada para 14 lugares, durante o ano de 2012, esta resposta social acolheu 10 novos utentes, tendo sido sinalizadas/avaliadas 33 situações. O número médio de utentes foi de 8, registando uma taxa de realização de 58% face ao planeado. O tempo médio de permanência na Casa foi de 8 meses, menos 4 meses face ao planeado.

**Quadro 35 - Casa de Transição**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Capacidade	10	10	14	140%	40%
Nº médio de utentes	9	13	8	58%	-14%
Tempo médio de estadia (meses)	10	12	8	134%	-24%

↘ *Assegurar o Atendimento Social e de Emergência da cidade de Lisboa, procedendo ao diagnóstico das situações de vulnerabilidade e promovendo a inserção social, mobilizando os diferentes recursos disponíveis, designadamente: RSI (10.592 processos ativos); Atendimento Social (30.795 processos ativos e 61.786 atendimentos); Atendimento de Emergência (9.700 atendimentos)*

**Objetivo 7:** *Assegurar a contratualização de Acordos de Inserção com titulares de Processos de RSI deferidos no ano de 2012*

↘ *Assegurar a contratualização de Acordos de Inserção com titulares de Processos de RSI deferidos no ano de 2012*

### **Rendimento Social de Inserção**

É uma medida de política social de combate à pobreza que tem como principal objetivo assegurar aos cidadãos e aos seus agregados familiares recursos que contribuam para a satisfação das suas necessidades mínimas. Associada a esta prestação, o programa de inserção e respetivo acordo pressupõem a progressiva inserção social, laboral e comunitária dos beneficiários.

Em 2012, estavam ativos 11.363 processos e foram assinados 3.842 acordos de inserção, correspondendo a taxas de realização de 107% e 122%, respetivamente.

**Quadro 36 - Rendimento Social de Inserção**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de processos ativos	10.514	10.592	11.363	107%	8%
Nº de processos entrados	3.549		2.658		-25%
Nº de Acordos de Inserção assinados	3.327	3.150	3.842	122%	15%

O aumento do número de processos ativos face ao ano anterior e ao planeado está associado à atual situação económica e social, com um crescente número de desempregados e indivíduos em total situação de carência.

Verifica-se, no entanto, uma diminuição de novos processos, em resultado do maior grau de exigência na análise e instrução dos processos na Segurança Social, o que origina atraso no seu envio para os Núcleos Locais de Inserção (NLI).

A partir de meados de 2012, com a entrada em vigor do Dec. Lei nº 133/2012 de 27 de Junho e a Portaria nº 257/2012 de 27 de Agosto, foi alterado o regime jurídico do rendimento social de inserção. Em consequência, a atividade dos NLI foi reajustada, implicando mudanças na metodologia, prazos de resposta, circuitos administrativos e novos impressos, aguardando-se ainda despacho ministerial sobre a forma de organização e constituição dos NLI.

Ao longo do ano, manteve-se em implementação o Modelo Referencial de Funcionamento do NLI, tendo a SCML concretizado o nível de implementação III, com a realização de dois Processos-Chave: Processo-Chave I – “Organização e Funcionamento” e o Processo-Chave III – “Planeamento Estratégico/Avaliação”.

No âmbito do protocolo celebrado com a DECO, os beneficiários de RSI e desempregados de longa duração (DLD) beneficiaram de Formação para a Inclusão “Literacia Financeira – Vamos deitar contas à vida” e, em parceria com a Associação Nacional para a Ação Familiar (ANJAF), realizaram-se vários *workshops* em “Educação Financeira”.

### **Atendimento Social**

O Atendimento Social consiste numa resposta desenvolvida nos serviços de Ação Social dirigida a indivíduos e famílias residentes e/ou com domicílio instável na cidade de Lisboa, prestando apoio na prevenção e/ou reparação de problemas, gerados ou geradores de



situações de exclusão social. O Atendimento Social assenta numa relação de reciprocidade, estabelecida entre o técnico e o cliente, tendo em vista a promoção de condições facilitadoras de bem-estar e qualidade de vida, nomeadamente através da negociação e contratualização de um plano de inserção social.

No final de 2012, existiam 33.468 processos ativos, com uma taxa de execução de 109% face ao planeado. Foram realizados 65.234 atendimentos, valor 6% acima do planeado, justificado por um número de atendimentos em gabinete superior em 9% ao previsto. Este acréscimo na procura do Serviço indicia o aumento da complexidade e agravamento de algumas situações socioeconómicas, sobretudo por redução e/ou cancelamento das prestações e apoios sociais, para além das questões emergentes do aumento da taxa de desemprego.

**Quadro 37 - Atendimento Social**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
N.º Processos Abertos	2.567		3.099		21%
<b>N.º Total de Atendimentos</b>	<b>62.270</b>	<b>61.786</b>	<b>65.234</b>	<b>106%</b>	<b>5%</b>
N.º Atendimentos em Gabinete	58.140	57.050	62.194	109%	7%
N.º Atendimentos no Domicílio	4.130	4.736	3.040	64%	-26%
N.º Processos Diferentes Atendidos	20.111	19.386	17.679	91%	-12%
N.º Processos Activos	31.742	30.795	33.468	109%	5%

De acordo com resultados preliminares do estudo em curso da responsabilidade do Gabinete de Monitorização e Apoio à Gestão sobre a evolução da procura do Atendimento Social 2010/11 - 2011/12, verificou-se um ligeiro aumento de pessoas de nacionalidade estrangeira, aumento da proporção de agregados unipessoais e redução da percentagem de casos em famílias institucionais. Os desempregados constituíram a maioria dos atendidos.

Destaca-se, em particular, que em contraponto com a redução do número de utentes com pedido de RSI, se verifica o aumento de pedidos de Apoio Económico, Alimentação/Refeitório, Transportes e Vestuário, mantendo-se a proporção dos casos com pedido de Apoio Médico-Medicamentoso.

### **Atendimento de Emergência**

A Direção de Emergência e Apoio à Inserção (DIEAI), através do Serviço de Emergência Social (SES), faz o Atendimento de Emergência especialmente vocacionado para o atendimento/acompanhamento de indivíduos e/ou famílias sem-abrigo e/ou com domicílio instável na cidade de Lisboa, que recorrem por sua iniciativa ou por encaminhamento de outros Serviços/Instituições.



Assegura ainda o atendimento, encaminhamento e apoio a indivíduos nacionais e estrangeiros em trânsito na cidade que, por se encontrarem em situação de carência ocasional, vêem-se impedidos de assegurar o seu regresso ao local de origem.

A intervenção do SES assenta no suprimento de necessidades básicas de subsistência, designadamente alimentação, cuidados de saúde e garantia de acesso a direitos de cidadania e, com base em diagnósticos fundamentados, define planos de intervenção com vista à reintegração social dos indivíduos.

Em 2012, foram efetuados 8.907 atendimentos sociais, envolvendo 2.084 utentes diferentes, o que corresponde a uma taxa de execução de 92%. Do total de utentes que recorreram ao SES, 617 fizeram-no pela primeira vez.

**Quadro 38 - Atendimento de Emergência**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de Atendimentos	9.471	9.700	8.907	92%	-6%
Nr. Processos Abertos	607		617		2%
N.º utentes diferentes atendidos	1.981		2.084		5%

Em 2012, tal como nos anos anteriores, a maioria dos utentes são nacionais (1.174). No entanto, aumentou o número de atendimentos a utentes estrangeiros, passando de 36% do total de atendimentos em 2011, para 44% em 2012. Dos 910 processos referentes a utentes estrangeiros, 161 corresponderam a requerentes de asilo, representando 18% dos processos acompanhados.

As Credenciais de Emergência possibilitam o acesso urgente a serviços de saúde. Em 2012, foram apoiadas 584 pessoas com Credencial de Emergência, 556 para acesso gratuito a medicamentos e 28 para consultas de especialidade.

### **Prestações Pecuniárias**

A SCML assume, no âmbito do sistema de apoio social na cidade de Lisboa, a responsabilidade pela atribuição de prestações pecuniárias a indivíduos e/ou famílias em situação de carência económica e comprovada fragilidade social, como sejam: indivíduos/famílias com dificuldades de subsistência, pessoas idosas e/ou dependentes, toxicodependentes (incluindo alcoólicos) com programa de tratamento em comunidade terapêutica e respetivas famílias, requerentes de asilo e refugiados em processo de integração, pessoas portadoras de deficiência com necessidade de acolhimento institucional.

Em 2012, em consequência da implementação das medidas governamentais de consolidação orçamental que implicaram a revisão de atribuição de apoios sociais, verificou-se um aumento da procura dos serviços da SCML e consequente aumento na atribuição de apoios económicos.

### **Prestações Pecuniárias Mensais**

Em 2012, a verba total atribuída em subsídios mensais foi de € 15.847.082, montante ligeiramente acima do planeado e superior em 12% ao executado em 2011. O número de subsídios concedidos registou um acréscimo de 17%, tendo sido atribuídos mais 5.626 do que no ano anterior.

**Quadro 39 - Subsídios Mensais**

Finalidades		Realizado 2011		Planeado 2012	Realizado 2012		Taxa de Realização 2012 (Valor)	Taxa de Variação 2011/2012	
		N.º Sub.	Valor	Valor	N.º Sub.	Valor		N.º Sub.	Valor
Não protocolados	Infância	183	70.059	266.420	167	67.705	25%	-9%	-3%
	Famílias	6.937	1.382.355	1.574.500	9.583	2.038.304	129%	38%	47%
	Pessoas Isoladas	8.219	1.320.446	1.576.300	10.703	1.803.866	114%	30%	37%
	Pessoas Idosas	2.371	451.921	550.600	2.948	718.358	130%	24%	59%
	Pessoas Idosas - Pagamento de Lares	10.335	9.258.601	9.623.000	10.606	9.477.777	98%	3%	2%
<b>Sub-total - Não Protocolados</b>		<b>28.045</b>	<b>12.483.382</b>	<b>13.590.820</b>	<b>34.007</b>	<b>14.106.010</b>	<b>104%</b>	<b>20%</b>	<b>12%</b>
Protocolados	Toxicodependentes	1.377	342.273	380.000	1.064	260.199	68%	-23%	-24%
	Apoio Tratam. Alcoólicos	152	36.027	41.500	135	29.968	72%	-11%	-17%
	Pessoas com Deficiência	814	619.150	640.000	1.024	797.034	125%	26%	29%
	Refugiados	170	56.311	60.020	182	59.422	99%	7%	6%
	Requerentes de Asilo	389	167.887	142.000	497	210.606	148%	28%	25%
	Imig. e Port. Repatriados	1.342	247.179	343.100	1.189	234.604	68%	-11%	-5%
<b>Sub-total - Protocolados</b>		<b>5.231</b>	<b>1.668.878</b>	<b>1.828.770</b>	<b>4.895</b>	<b>1.741.073</b>	<b>95%</b>	<b>-4%</b>	<b>8%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>33.276</b>	<b>14.152.260</b>	<b>15.419.590</b>	<b>38.902</b>	<b>15.847.082</b>	<b>103%</b>	<b>17%</b>	<b>12%</b>

Os subsídios concedidos a “Famílias”, “Pessoas Isoladas”, “Pessoas Idosas”, “Pessoas com Deficiência” e “Requerentes de Asilo” excederam os *plafonds* orçamentados para estas finalidades e registaram execuções significativamente superiores às verificadas em 2011.

O aumento verificado no apoio a “famílias” (+47%), “pessoas isoladas” (+37%) e “pessoas idosas” (+59%), prende-se com a complexidade e deterioração de algumas situações, decorrentes do agravamento da situação socioeconómica em pessoas em idade ativa, assumindo o desemprego um fator determinante, e com as alterações nos critérios de atribuição de benefícios sociais.

Em 2012, os subsídios com a finalidade “Apoio a Idosos em Lares” representaram 59,8% do valor total de subsídios atribuídos, mantendo a tendência de crescimento desde 2010.

Comparativamente com 2011, esta categoria registou acréscimos de 2% no valor dos subsídios (+219,2 milhares de euros) e de 3% no número de subsídios atribuídos (+271).

O apoio a Grupos Específicos, nomeadamente "Toxicodependentes", "Alcoólicos", "Pessoas com Deficiência", "Refugiados", "Requerentes de Asilo" e "Imigrantes e Portugueses Repatriados", representa 10% do total de subsídios atribuídos. As pessoas com deficiência e os toxicodependentes são os grupos com maior peso, representando 50,1% e 16,3%, respetivamente.

Comparativamente com 2011, o valor dos subsídios a pessoas com deficiência aumentou 29%, o de requerentes de asilo 25% e o de refugiados 6%, diminuindo 24% a verba concedida a toxicodependentes, 17% a atribuída ao apoio a tratamento de alcoólicos e 5% a atribuída a imigrantes e portugueses repatriados.

A DIASL Sul continua a registar um maior número de subsídios mensais atribuídos (19.865), representando 43,3% da verba global. A DIASL Centro-Occidental é a segunda Direção com maior peso na atribuição deste tipo de apoios, com 9.136 subsídios concedidos e com um peso de 31,8% da verba total desta rubrica.

### ***Prestações Pecuniárias Eventuais***

Os subsídios eventuais são prestações pecuniárias pontuais atribuídas a famílias ou a indivíduos isolados em situações de emergência ou carência grave.

O montante de apoios eventuais concedido em 2012 ascendeu a 1.749,2 milhares de Euros, com uma taxa de realização de 90% face ao planeado e um acréscimo de 3% face a 2011.

Em 2012, as Direções com maior número de subsídios eventuais atribuídos foram a DIEAI (5.230) e a DIASL Sul (2.316). De referir contudo que a DIASL Norte foi a Direção a registar o maior crescimento (20,1%) em termos de montante atribuído e a DIADIJ o maior acréscimo no número de subsídios concedidos (35,3%).

Em 2012, a SCML alterou o procedimento de atribuição de ajudas técnicas, passando o Serviço de Gestão de Produtos de Apoio (SGPA) a adquirir os produtos de apoio e a entregá-los diretamente aos utentes, deixando a verba do subsídio de ser distribuída por cada Direção.

**Quadro 40 - Subsídios Eventuais**

(em milhares de euros)

DIRECÇÃO	Execução 2011		Planeado 2012			Taxa de Realização 2012 (Valor)	Taxa de Variação 2011/2012	
	N.º	Valor	Valor	N.º	Valor		N.º	Valor
DIADJ	17	5,8	31,1	23	5,9	19%	35,3%	1,7%
DIASL Norte	1.703	193,9	446,0	2.261	232,8	52%	32,8%	20,1%
DIASL Sul	2.260	483,7	320,0	2.316	427,1	133%	2,5%	-11,7%
DIASL Cent. Ocidental	876	246,1	168,6	794	157,3	93%	-9,4%	-36,1%
DIASL Oriental	1.918	249,9	245,0	1.887	166,2	68%	-1,6%	-33,5%
DIEAI	4.825	518,1	551,5	5.230	612,5	111%	8,4%	18,2%
SGPA			173,2	219	147,4	85%		
<b>TOTAL</b>	<b>11.599</b>	<b>1.697,5</b>	<b>1.935,4</b>	<b>12.730</b>	<b>1.749,2</b>	<b>90%</b>	<b>9,8%</b>	<b>3,0%</b>

Em 2012, os “refugiados e requerentes de asilo” e as “ajudas técnicas/produtos de apoio” são as finalidades com maior expressão no conjunto dos subsídios eventuais concedidos a Grupos Específicos, representando respetivamente 36,2% e 28,9% do total da verba atribuída.

Comparativamente com 2011, o valor dos subsídios a pessoas com deficiência aumentou 78%, o de apoio a tratamento de alcoólicos 47% e o de toxicodependentes 30%.

### Prestações em Espécie

As prestações em espécie englobam o acesso a benefícios de saúde através da atribuição de Cartão de Saúde, a atribuição de guias de transporte, o alojamento em pensões (que pode ser com ou sem alimentação) e o apoio à realização de serviços fúnebres.

**Quadro 41 - Prestações em espécie atribuídas**

Indicadores de Atividade	Realizado 2011	Realizado 2012	Taxa de Variação 2012/11
<b>Cartões de Saúde</b>			
N.º de utentes	21.755	22.488	3%
- com acesso gratuito a medicamentos	2.978	3.445	16%
- sem acesso gratuito a medicamentos	18.777	19.043	1%
<b>Guias de Transporte</b>			
N.º de utentes	240	261	9%
N.º de guias	253	393	55%
Valor gasto	4.887,40 €	7.036,90 €	44%
<b>Alojamentos em Pensões</b>			
N.º de utentes	46	23	-50%
N.º de dormidas	259	421	63%
Valor gasto	13.581,00 €	18.598,03 €	37%
<b>Serviços Fúnebres</b>			
N.º de serviços fúnebres	315	355	13%
Valor gasto	109.853,00 €	128.640,50 €	17%

### Cartões de Saúde

A atribuição de cartões de saúde permite o acesso dos utentes a consultas médicas e de enfermagem através das Unidades Locais de Saúde da SCML e, em situações excecionais, ao acesso gratuito a medicamentos comparticipados pelo SNS, assumindo a SCML o pagamento da parte não comparticipada.

No final de 2012, o número total de cartões de saúde válidos ascendia aos 22.488, tendo-se verificado um acréscimo de 3% (+ 733 cartões) relativamente ao ano anterior. Do total, 85% corresponde a utentes com cartões de saúde sem acesso a medicamentos (19.043 cartões) e os restantes 15% dizem respeito aos cartões com concessão de medicamentos (3.445 cartões).

### ***Guias de Transporte***

As guias de transporte permitem a deslocação dos utentes de comboio ou de autocarro, quando é necessário uma viagem num percurso maior, no âmbito do plano de intervenção delineado, e por alternativa à atribuição de uma prestação pecuniária.

Em 2012, foram atribuídas 393 guias de transporte para 261 utentes. Salienta-se que o número de guias de transporte teve um acréscimo de 55% face a 2011, enquanto o número de utentes apenas cresceu 9%.

### ***Alojamento em Pensões***

O alojamento em pensões assume carácter transitório, uma vez que o objetivo do apoio prestado passa por intervir de forma a criar mecanismos estáveis de inserção social dos indivíduos que, pelos mais diversos motivos, se encontram sem alternativa habitacional.

O encaminhamento para esta resposta deve-se, para além da inexistência de rede familiar e social de suporte comum a todas as situações, a situações que condicionam, a título temporário ou definitivo, o usufruto da habitação, nomeadamente, incêndio, perigo de derrocada, desinfestações e ações de despejo.

O número de utentes abrangidos diminuiu 50% relativamente a 2011, passando de 46 para 23 indivíduos. O número de dormidas aumentou 63%, passando de 259 em 2011 para 421 em 2012, o que implicou o aumento em 37% do valor total gasto em alojamento.

### ***Serviços Fúnebres***

A SCML tem também como missão assegurar a realização dos serviços fúnebres e garantir as condições de dignidade na morte das pessoas mais vulneráveis, de acordo com os valores espirituais de cada pessoa.

Em 2012, realizaram-se 355 funerais, mais 40 do que em 2011 e o valor gasto foi de 128.640,50€, representando um acréscimo de 17%.

*↘ Apoiar o desenvolvimento de comunidades urbanas marginalizadas, com particular incidência de problemáticas sociais de exclusão social, promovendo iniciativas e dinâmicas de desenvolvimento local - 8 Projetos de intervenção local*

Os Projetos de Intervenção no âmbito do Desenvolvimento Comunitário têm como objetivo primordial a inversão dos processos geradores de pobreza e de exclusão em territórios urbanos específicos. Para a prossecução deste objetivo a SCML tem vindo a desenvolver modelos de intervenção, surgindo como entidade promotora dos mesmos ou, integrando enquanto parceira, iniciativas de outros interventores, desenvolvendo ações que respondam aos problemas identificados em cada contexto.

Sendo bastante diversos quanto ao quadro conceptual e metodológico que assumem, bem como no que respeita ao âmbito e objetivos das iniciativas que promovem, estes Projetos procuram incentivar o trabalho em parceria e a mobilização de recursos endógenos e exógenos, tendo em vista o desenvolvimento integrado das áreas de intervenção. A maioria destes projetos tem lugar em freguesias das zonas Norte e Oriental de Lisboa, refletindo as diferenciações na estrutura social urbana da cidade.

No corrente ano, foi desenvolvido um projeto de investigação tendo em vista propor um modelo de Intervenção Comunitária a adotar pela SCML. Este estudo, realizado no âmbito das atividades do Centro de Investigação Científica e Aplicada (CICA), procurou identificar, sistematizar e analisar as experiências da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa desenvolvidas nas últimas décadas, tomando-as como contributos relevantes para a matriz conceptual e metodológica do referido modelo de intervenção. Os resultados deste projeto serão apresentados em 2013.

Em 2012, tiveram continuidade os 8 projetos de Desenvolvimento Comunitário iniciados em anos anteriores, passando o número de zonas de intervenção de 9 para 14, devido à inclusão de mais uma área de intervenção na zona Sul e quatro novas áreas de intervenção na zona Oriental. O número médio de utentes abrangidos foi de 3.886, ligeiramente acima do planeado, e o número de parceiros teve uma taxa de realização de 129%, com mais 34 parceiros do que o previsto.

**Quadro 42 - Projetos de Intervenção Local**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de Projetos	8	8	8	100%	0%
Nº médio de utentes*	3.777	3.860	3.886	101%	3%
Nº Total de Parceiros	127	116	150	129%	18%

\*A diferença face ao valor planeado em sede de Plano e Orçamento 2012 justifica-se pelo facto da meta deste indicador ter sido revista em 2012.

Na Zona Norte, distingue-se o trabalho desenvolvido pelo Projeto de Desenvolvimento Comunitário da Ameixoeira (PDCA), no âmbito do Programa de Desenvolvimento Comunitário Urbano – K’CIDADE, ao abrigo do acordo de parceria entre a SCML e a Fundação Aga Khan (FAK), mantendo-se como alvo de intervenção a população residente na freguesia da Ameixoeira, particularmente as bolsas de população mais vulnerável concentradas não só nas áreas de realojamento social mas também nos bairros da Torrinha, Grafanil e Alto do Chapeleiro, nas vilas das Galinheiras e na zona histórica da freguesia.

Na Zona Oriental, a Intervenção Comunitária está integrado em Centros com outras respostas sociais, como é o caso do Centro de Desenvolvimento Comunitário do Bairro dos Lóios, do Centro Social Comunitário do Bairro da Flamengo e do Centro de Promoção Social da PRODAC. Paralelamente, no Espaço Saberes prosseguiram as atividades lúdico-didáticas e de desenvolvimento de competências pessoais e sociais e, na Rede LM, as atividades com os Bairros do Casal dos Machados e da Quinta das Laranjeiras.

Na Zona Sul, a Intervenção Comunitária centra-se no Projeto para o Vale de Chelas, criado em 2009. À semelhança do Projeto de Desenvolvimento Comunitário da Ameixoeira, também esta iniciativa resulta de uma parceria com a Fundação Aga Khan, incidindo nos seis micro territórios abrangidos, repartidos pelas freguesias de São João e do Beato, bairros onde reside maioritariamente população proveniente do antigo Bairro da Curraleira.

#### *↘ Assegurar o Apoio Comunitário a pessoas em situação de exclusão social - Ajuda Alimentar a 321 pessoas*

O Serviço de Apoio Comunitário a Famílias em Situação de Exclusão Social consiste no apoio ao nível da satisfação das necessidades básicas de famílias/indivíduos, encaminhados maioritariamente pelo Atendimento Social, garantindo apoio ao nível da alimentação, higiene pessoal e serviço de lavandaria.



**Quadro 43 - Apoio Comunitário**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de serviços de apoio comunitário	19	19	20	105%	5%
Nº médio de utentes	325	321	418	130%	29%
Frequência média diária	268		348		30%
Nº total de refeições	114.795	135.487	164.767	122%	44%
Média diária de refeições	422		589		40%

Em 2102, nos 20 estabelecimentos que disponibilizaram este serviço, foram distribuídas 164.767 refeições e o número médio de utentes apoiados foi de 418, com taxas de realização de 122% e 130%, respetivamente.

Esta resposta registou um aumento da procura, o que implicou a necessidade de aumentar a capacidade de distribuição de refeições ao longo de 2012, tendo, face a 2011, o número médio de utentes abrangidos e o número de refeições distribuídas, registado acréscimos de 29% e 44%, respetivamente.

O aumento da procura destes apoios denota um agravamento da situação de vulnerabilidade das famílias, associada a situações de rendimentos reduzidos, isolamento e perda de vínculos afetivos, doença psiquiátrica e/ou desajustamento psicossocial. Salienta-se que se pretende que a utilização desta resposta seja efetivamente temporária, na medida em que as situações com grave carência económica requerem a transição para outro tipo de medidas de apoio social. No entanto, a falta de cobertura de respostas sociais alternativas tem obrigado a uma permanência superior ao expectável relativamente a algumas situações.

*↘ Assegurar a realização de atividades de férias com utentes de diversas valências da DIAS, nomeadamente através da Colónia de Férias de S. Julião da Ericeira*

As atividades socioculturais/atividades de lazer destinam-se a utentes da SCML que evidenciem vulnerabilidades físicas e/ou psíquicas e/ou que não possuam rendimentos, condições familiares ou ambientais que lhes permitam o gozo de férias pelos seus próprios meios. Para além da sua importante componente de natureza lúdico-recreativa, a realização de atividades de férias, tem como principal objetivo promover a dimensão formativa e de desenvolvimento de competências pessoais, familiares e sociais. Para a concretização destas atividades a SCML recorre à Colónia de Férias de São Julião da Ericeira e a unidades hoteleiras externas.

Em 2012, as atividades de férias abrangeram 3.915 utentes diferentes, valor superior em 14% ao registado em 2011, devido fundamentalmente ao facto de em 2012 vários



estabelecimentos transitados do ISS já participarem de forma integrada no processo de planeamento e realização destas atividades.

Foram abrangidos 1.632 utentes em colónia de férias aberta e 1.594 em colónia de férias fechada, com taxas de realização próximas dos 100%.

**Quadro 44 - Atividades de Férias**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de utentes diferentes abrangidos	3.432		3.915		14%
Nº utentes em act. de férias itinerantes (aberta)	1.355	1.644	1.632	99%	20%
No de utentes em act. de férias fixas (fechada)	1.419	1.643	1.594	97%	12%
Nº de utentes em act. de férias - outras (passeios)	2.121		2.639		24%

Nos passeios e na atividade de férias aberta participaram maioritariamente crianças/jovens, representando 52% e 47%, respetivamente, do total de utentes abrangidos. Na atividade de férias fixas participaram mais idosos, representando 39% das participações nesta modalidade.

A Colónia de Férias de S. Julião da Ericeira (CFSJE) é um equipamento social especialmente vocacionado para a realização de atividades de férias, destinadas à satisfação de necessidades de lazer, de quebra de rotina, essenciais ao equilíbrio físico, psicológico e social dos utentes da SCML. É igualmente um estabelecimento aberto a outros utilizadores externos à SCML (em modalidade de acantonamento).

Na modalidade de Colónia Fechada participaram 504 utentes da SCML, a modalidade de Acantonamento/Acampamento abrangeu 1.010 utilizadores externos e nas colónias abertas/passeios participaram 18 utentes.

*↘ Promover o desenvolvimento da capacitação pessoal e das competências parentais de um grupo de mulheres ciganas (Projeto Romi)*

O CEFC - Centro Multicultural, no âmbito do projeto de promoção de competências pessoais e funcionais de mulheres de etnia cigana (Projeto Romi), estruturou três grupos, de 5 mulheres ciganas cada, com a duração de um trimestre, abrangendo 15 formandas durante o ano de 2012.

Após o 19º grupo do Projeto Romi, já frequentaram esta atividade desde a sua criação 123 mulheres ciganas. Considerando a mais-valia proporcionada pelo projeto em termos de maior valorização pessoal e incentivo para o prosseguimento de estudos, de registar que em 2012 prosseguiram os estudos 4 mulheres ciganas.

Durante o ano, este projeto contou com a participação de algumas entidades externas, com as quais o Centro Multicultural articulou inter-institucionalmente, nomeadamente a Modatex (Centro de Formação Profissional da Indústria Têxtil, Vestuário, Confeção e Lanifícios) no módulo de costura.

*↘ Assegurar o Apoio ao Cidadão através de atendimento individualizado, esclarecido, informativo e de orientação/encaminhamento – 1.250 pedidos de informação*

Com a reestruturação do Departamento de Ação Social e Saúde, o Núcleo de Apoio ao Cidadão (NAC) foi extinto, ficando as suas atribuições distribuídas pelo NAT da DIAS e pela Unidade de Relações Institucionais (URI).

Neste âmbito foram elaboradas pelo NAT 314 respostas a pedidos de informação de entidades e particulares.

*↘ Assegurar a participação na coordenação da Rede Social ao nível da Comissão Tripartida e da Comissão Executiva e assegurar a participação nos Núcleos Executivos e nos Grupos de Trabalho*

Em 2012, no âmbito da participação da SCML na Rede Social de Lisboa, foram desenvolvidos esforços para a conclusão da negociação da Proposta de Plano de Desenvolvimento Social (PDS), da Proposta do Plano de Intervenção para a Área do Envelhecimento e da Proposta da Plataforma Pessoa Sem Abrigo (PSA).

Na 14ª Sessão Plenária do Conselho Local de Ação Social de Lisboa (CLAS-Lx.), foi aprovado o PDS 2013-2015. Este documento, enquanto instrumento de planeamento, formaliza o conjunto de opções e prioridades de intervenção. Trata-se de um documento flexível, anualmente atualizável através dos Planos de Ação, numa lógica de replaneamento contínuo que resulta das dinâmicas dos seus três polos de planeamento: 1) prospetivo – Visão e Agenda Estratégica; 2) Estratégico – Planos da Rede para as áreas do Envelhecimento, Crianças e Pessoa Sem Abrigo; 3) Territorial – Comissões Sociais de Freguesia e Interfreguesias.

A Visão “Lisboa, cidade da coesão social” tem associados cinco Desafios Estratégicos: Lisboa Território da Cidadania Organizacional; Lisboa Cidade Inclusiva; Lisboa Cidade Saudável; Lisboa Cidade do Empreendedorismo Social e Lisboa Cidade das Redes de Inovação Social. Estes desafios identificam as dinâmicas do desenvolvimento social e fornecem linhas orientadoras para a ação.

A Agenda Estratégica, dimensão operativa da visão, é constituída pelo conjunto das 27 ações orientadas para a concretização da Visão e com capacidade de produzir impacto social verificável nos cinco Desafios Estratégicos.

Das 27 ações inscritas na Agenda Estratégica, 17 são da responsabilidade de nove entidades chave com intervenção na cidade: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; Comando Metropolitano de Lisboa da Polícia de Segurança Pública; Câmara Municipal de Lisboa; Centro Distrital de Lisboa do ISS, IP; Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, IP; Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, IP; Escola Nacional de Saúde Pública da Universidade Nova de Lisboa; SICAD - Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e Dependência; e EAPN Portugal – Rede Europeia Anti Pobreza. Estas entidades assinaram uma Carta de Intenções que formaliza o compromisso de desenvolverem as ações através da constituição de Grupos de Missão.

A SCML assume a coordenação de dois Grupos de Missão:

- Avaliar a componente de saúde nos projetos de intervenção comunitária – “Lisboa Cidade Saudável”
- Formalização de redes interinstitucionais de investigação e intervenção para desenvolvimento de soluções de inovação social para a área do PSA – “Lisboa Cidade das Redes de Inovação Social”.

As outras 10 ações são desenvolvidas no âmbito da intervenção dos Planos da Rede e do trabalho em curso nas CSF/CSIF (Santos-o-Velho, Anjos e Belém-Xavier).

O Plano de Intervenção para a Área do Envelhecimento foi aprovado no âmbito da 15ª Sessão do CLAS-Lx. A sua implementação será da responsabilidade da Plataforma da Área do Envelhecimento, estrutura de parceria da Rede Social de Lisboa, cuja coordenação ficará a cargo da SCML.

As propostas apresentadas pela Plataforma Pessoa Sem Abrigo para operacionalização do Plano de Cidade foram objeto de concertação institucional, no âmbito da Comissão Tripartida, com vista à futura constituição do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo (com consequente implementação do Modelo de Intervenção Integrada), à reorganização/otimização da Rede de Equipamentos e Serviços (Unidade de Atendimento, Habitação de Transição e Habitação Individualizada) e à criação da Rede NAL (Núcleos de Apoio Local).

Ao nível do território foram constituídas 6 Comissões Sociais de Freguesia: Beato e Marvila (DIASL Oriental), Sé (DIASL Sul), S. Sebastião da Pedreira, S. João de Deus e Alcântara (DIASL Centro-Occidental).

Entre o dia 5 e 9 de dezembro de 2012, decorreu na FIL o "Fórum Rede Social 2012". Este evento, aberto a todas as entidades com intervenção social em Lisboa e ao público em geral, teve como principal objetivo a divulgação e partilha das experiências e boas práticas do trabalho em Rede.

*↘ Realizar um estudo da distribuição geográfica das vulnerabilidades sociais da cidade de Lisboa (com base nos censos 2011)*

Com a reestruturação do DASS, foi extinto o Gabinete de Investigação e Monitorização e criado o Gabinete de Monitorização e Apoio à Gestão, não constituindo a realização deste estudo um objetivo do novo Gabinete. No entanto, os fenómenos da vulnerabilidade social foram estudados do ponto de vista territorial no âmbito de outras atividades do DASS, nomeadamente o Programa Intergerações e o Atendimento Social.

**Objetivo 2:** *Alargar a um maior número de pessoas sem-abrigo contactadas pela Equipa de Rua a integração em Projetos de Inclusão Social*

*↘ Assegurar o funcionamento de uma equipa de rua promovendo a aproximação dos serviços às pessoas em situação grave de exclusão social e promover a integração das pessoas sem-abrigo em Projetos de Inclusão Social*

A Equipa de Rua da DIEAI é uma resposta de proximidade de 1ª linha que desenvolve um conjunto de atividades que visam ir ao encontro dos sem-abrigo na rua, procurando a sua adesão e envolvimento num processo de melhoria das suas condições de vida. É prestado apoio psicossocial contínuo, realizado por uma equipa multidisciplinar composta por técnicos nas áreas do Serviço Social, Psicologia e Enfermagem, visando motivar esta população para um atendimento de 2ª linha, nomeadamente para atendimentos individuais e/ou sessões semanais de apoio (Grupo Aberto) do Serviço de Emergência Social.

A Equipa tem vindo a registar uma diminuição da sua atividade, acentuada em 2012, sobretudo no número de contatos e pessoas encaminhadas, em que se verificou uma redução relativamente a 2011 de 14% e 40%, respetivamente. Igualmente, o número de pessoas que saíram da rua por via de intervenção exclusiva da equipa sofreu um decréscimo significativo (- 42%).

Em consequência desta redução da atividade, os valores realizados em 2012 ficaram cerca de 30% abaixo do planeado. A Equipa estabeleceu 779 contatos nas abordagens de rua, tendo contactado 164 pessoas e efetuado o acompanhamento psicossocial de 98.

**Quadro 45 - Equipa de Rua**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de contactos	904	1120	779	70%	-14%
Nº de pessoas contactadas	228	250	164	66%	-28%
Nº de pessoas em acomp. psico-social	104	135	98	73%	-6%
Nº de participantes em reuniões de grupo abertas	7		6		-14%
Nº de pessoas encaminhadas	284		170		-40%
Nº de pessoas que saíram da rua	26		15		-42%

Perante este contexto, foi preparada e aprovada superiormente uma minuta de Protocolo com a Comunidade de Vida e Paz que prevê uma equipa mista que funcione 24 horas por dia, 365 dias por ano, e que desenvolva uma intervenção junto da população sem-abrigo que permita estabelecer a definição de um pré-diagnóstico social e o encaminhamento de situações para as respostas sociais adequadas.

### **Educação, Formação e Conhecimento**

**Objetivo 1:** *Assegurar a autonomia e inclusão social através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas diferentes áreas de intervenção social*

A intervenção na área Educação, Formação e Certificação, operacionalizada pelos dois Centros de Formação da SCML (ASI e CEFC), desenvolve programas específicos de combate à pobreza e exclusão social dirigidos a jovens e adultos que se encontram em risco ou afastados do mercado de trabalho, atuando sobre as condições de empregabilidade, através do reforço das competências pessoais/sociais e níveis de qualificações escolares e profissionais, prevenindo o abandono escolar precoce, contrariando o insucesso escolar e promovendo a formação ao longo da vida e a inserção profissional.

O CEFC propôs e foi aprovado um novo Modelo de Atuação que assegura o funcionamento de um serviço de informação, orientação escolar e profissional que integra mecanismos de coordenação inter-serviços, de forma a promover uma ação integrada e concertada. Com este novo Modelo, o CEFC assume a necessidade de refundar a oferta de educação/formação da SCML, adaptando-se à evolução da realidade social e aos novos perfis de utentes.

Procedeu-se a uma reorganização e rentabilização dos recursos físicos e humanos, passando a integrar uma maior diversidade de ofertas formativas/educativas, com menores custos, sem prejuízo da qualidade da prestação do serviço, o que permitiu uma gestão financeira mais equilibrada e sustentável.

Foi implementado o Refeitório Pedagógico no CEFC, considerando a sustentabilidade e as mais-valias daí resultantes, nomeadamente no que respeita ao enquadramento formativo na área da Cozinha, à rentabilização dos meios existentes e à possibilidade de proporcionar aos formandos três refeições, em substituição do subsídio correspondente. Na mesma linha de rentabilização de recursos, procedeu-se à utilização da lavandaria do CEFC-CM para efeitos de tratamento de roupas dos cursos do CEFC.

**Quadro 46 - Atividade formativa**

Resultados Obtidos	Nº de Cursos/ Módulos	Nº de Formandos/ Adultos em Processo	Abandono/ Desistência	Nº de Formandos / Adultos em Processo (31/12/2012)	Certificado Frequência /Conclusões /Validações	Nº Certificações		Empregabilidade (nº)
						Escolar	Dupla	
Jovens								
Educação - Formação ASI	9	239	58	181	0		0	0
Educação - Formação CMF	3	45	2	43	0		0	0
PIEF	2	96	5	51		20	32	11
Pré - Profissionalização	2	20	0	10	10			
Sub -Total	16	400	65	285	10	20	32	11
Adultos								
Educação - Formação	5	169	16	79	4		70	40
Formação Modular*	26	1487	68	18	1393			
Sub -Total	31	1656	84	97	1397	0	70	40
F. Base - Proj. Romi	1	15			15			
F. Base - Ser+	7	88	6	38	44			
F. Base -Alfabetização	9	123	4	0	114			
Sub -Total	17	226	10	38	173			
RVCC		257	52	72	26	86		
TOTAL	64	2539	211	492	1606	106	102	51

\* - Os 1487 formandos correspondem a 395 indivíduos.

Em 2012, através das diversas modalidades de formação, foram abrangidos 2.539 formandos, 58% dos quais encaminhados pelos Serviços de Ação Social da SCML. Foram atribuídas 208 certificações, 106 escolares e 102 duplas certificações.

A oferta formativa desenvolvida pela SCML é em parte cofinanciada pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), no âmbito do acordo de Cooperação celebrado a 23 de Outubro de 2001, e pelo Quadro de Referência Estratégico Nacional - QREN/POHP, designadamente nas ofertas formativas do CEFC: EFA Escolar; Formação Modular Certificada e Ser+.

A SCML, enquanto entidade formadora, desenvolve ainda parcerias com o IEFP, Centro de Formação Profissional de Sintra, Agência Nacional para a Qualificação (ANQ), Centro de Formação Profissional de Lisboa para o Sector Terciário, Programa Integrado de Educação e Formação/programa para a Educação e Cidadania (PIEC/PIEF), Agrupamento de Escolas Marquesa de Alorna, Escola Marquês de Pombal e Escola Básica 2,3 – Qtª Marrocos.

➤ *Qualificar e certificar escolar e profissionalmente jovens formandos níveis I e II, 6º e 9º ano de escolaridade (ASI) - 250 formandos*

No Centro de Formação Profissional da Aldeia de Santa Isabel (CFP) são realizados cursos de educação e formação de nível 1 e 2, conferindo equivalência escolar de 6º ou 9º ano de escolaridade e o nível 1 ou 2 UE de formação profissional, respetivamente.

Em 2012, as 2 ações desenvolvidas no CFP foram frequentadas por 239 formandos, com uma taxa de execução face ao planeado de 96%. O volume de formação foi de 321.063 horas, 12% abaixo do planeado. Não se registaram certificações este ano uma vez que os cursos se encontram a meio do ciclo de formação, com finalização prevista para 2013.

A taxa de realização de 50% relativamente ao número de cursos não reflete a realidade, já que têm sido contabilizadas/planeadas como cursos ações que os integram. Efetivamente são lecionados no CFP 9 cursos de formação que, de acordo com o critério correto de contabilização, correspondem aos 18 planeados para 2012.

**Quadro 47 - Formação ASI**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
<b>Cursos Educação/Formação (Dupla certificação)</b>					
N.º de cursos	16	18	9	50%	-44%
N.º de ações	4		2		-50%
N.º de formandos	479	250	239	96%	-50%
N.º de formandos certificados	171	0	0		-100%
N.º de formandos que desistiram	69		58		-16%
Volume de formação (em horas)	305.368	362.803	321.063	88%	5%

➤ *Qualificar e certificar escolar e profissionalmente jovens com dificuldades de adaptação escolar e social de diferentes etnias ou culturas (Centro Multicultural de Formação) - 110 formandos*

O CEFC – Centro Multicultural (CM) oferece ações de formação para jovens entre os 12 e os 20 anos, na modalidade do Programa Integrado de Educação e Formação (PIEF), Educação-Formação de jovens e ações de Pré-Profissionalização.

Em termos globais, 176 formandos frequentaram as ações de formação do CM, o que corresponde a uma taxa de realização de 81%. Registou-se uma diminuição de 37 formandos relativamente a 2011, justificada pelo fato do ciclo de formação dos cursos de Educação-Formação terminar apenas em 2013, gerando novas admissões apenas no início de novo ciclo.



A Pré-Profissionalização registou um total de 20 formandos, dos quais 10 integraram a formação profissional (PIEF).

No âmbito da Educação-Formação, funcionaram três percursos formativos (Cozinha, Instalação e Operação de Sistemas Informáticos e Instalação e Manutenção de Sistemas Informáticos), e foram abrangidos 45 formandos.

**Quadro 48 - Centro Multicultural de Formação**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
<b>Pré-Profissionalização</b>					
Capacidade	10	10	10	100%	0%
Nº de Formandos Diferentes	26	25	20	80%	-23%
Nº de Abandonos	2	2	0	0%	-100%
Nº de Transições p/ Form.Prof.	17		10		-41%
<b>Educação - Formação</b>					
Capacidade	45	45	45	100%	0%
Nº de Formandos Diferentes	75	45	45	100%	-40%
Nº de Conclusões com Êxito	19		0		--
Nº de Abandonos	6		2		-67%
Nº de Colocações Profissionais	11		0		--
<b>PIEF</b>					
Capacidade	55	55	55	100%	0%
Nº de Formandos Diferentes	94	130	96	74%	2%
Nº de Conclusões com Êxito	40	30	32	107%	-20%
Nº de Abandonos	5	0	5		0%
Nº de Colocações Profissionais	27	15	11	73%	-59%
<b>Global da Formação</b>					
Capacidade	110	110	110	100%	0%
Nº de Formandos Diferentes	213	218	176	81%	-17%

Na modalidade PIEF foram abrangidos 96 formandos, dos quais 32 obtiveram a dupla-certificação e 11 integraram o mercado de trabalho. Registaram-se 20 certificações de 2º ciclo, tendo os formandos transitado para turmas de 3º ciclo.

Com a reestruturação do enquadramento normativo da medida PIEF, passou a SCML a ser a entidade gestora das 4 turmas PIEF-Benfica, com efeitos a partir do ano letivo 2012-2013. Esta alteração permitiu a integração da medida numa candidatura ao POPH, possibilitando o cofinanciamento externo.

*↘ Desenvolver a estratégia de educação-formação de adultos como meio efetivo de promoção da empregabilidade, através da certificação escolar e profissional de adultos: cursos EFA nível II (177 formandos) e EFA\_B2 Escolar (15 formandos) - CEFC/OFIP*

Os cursos de Educação-Formação de Adultos destinam-se a indivíduos maiores de 18 anos, sem a qualificação adequada para efeitos de inserção ou progressão no mercado de trabalho. O CEFC promove esta modalidade formativa desde 2002 no nível básico (9º ano), tendo-a alargado ao nível secundário (12º ano) em 2010.



Em 2012, foram constituídas 12 turmas/ações EFA, das quais 10 de nível básico e 2 de nível secundário, abrangendo um total de 169 formandos, dos quais 56% foram encaminhados pelos Serviços de Ação Social Local. Face ao planeado, verificaram-se taxas de execução de 80% relativamente às ações/turmas (12 de 15) e de 88% no número de formandos (169 de 192). Do total de turmas, 6 concluíram no ano em análise e 6 continuam em 2013.

As três ações/turmas planeadas e não constituídas referem-se a uma turma EFA Escolar B2, uma turma EFA B3 Dupla certificação na área de Acompanhante de Crianças e uma turma EFA B3 na área de Geriatria. Estas ações/turmas foram objeto de reconfiguração em ações de formação modular, permitindo um ajuste da oferta formativa disponibilizada pelo CEFC às necessidades do público-alvo e do próprio mercado de trabalho.

**Quadro 49 - Cursos EFA B2, B3 e secundário**

Cursos	Nº de formandos	Nº de Abandonos/ Desistências	Nº de Formandos em formação	Nº de Formandos que concluíram	Empregabilidade (nº)
Acompanhante de Crianças	14	3	0	11	6
Agente em Geriatria	11	1	0	10	8
Cabeleireiro	46	5	27	14	5
Cozinheiro	70	2	42	26	11
Téc. Auxiliar Educação	28	5	10	13	10
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>16</b>	<b>79</b>	<b>74</b>	<b>40</b>

Pela análise dos resultados globais, constata-se o impacto positivo desta modalidade de formação na integração de adultos pouco escolarizados. Dos 74 formandos que concluíram, apenas 4 não obtiveram a dupla certificação, ficando com certificações parciais, e dos 70 que obtiveram dupla certificação, 40 obtiveram emprego no prazo de 6 meses. De realçar a diminuição da taxa de abandono de 12% em 2011 para 9% em 2012.

↘ *Desenvolver ações de Formação Modular Certificada - 340 formandos e Formação Modular não Certificada - 157 formandos (CEFC/OFIP)*

As formações modulares destinam-se a adultos com idade igual ou superior a 18 anos, sem a qualificação adequada para efeitos de inserção ou progressão no mercado de trabalho e, prioritariamente, sem a conclusão do ensino básico ou secundário.

Dando continuidade à atividade desenvolvida em 2011, decorreram em 2012 formações modulares em unidades de formação de curta duração (UFCD) integradas nos referenciais de formação contemplados no Catálogo Nacional de Qualificações (Formação Modular Certificada)

e formações modulares em unidades não integradas nos referenciais de formação (Formação Modular Não Certificada).

Em termos globais, realizaram-se 100 ações de formação (certificada e não-certificada), que abrangeram 1.487 formandos, dos quais 870 (59%) foram encaminhados pela Ação Social. Considerando a natureza da formação, em que a mesma pessoa pode frequentar em simultâneo ou num curto espaço de tempo mais que um módulo, os 1.487 formandos correspondem a 395 indivíduos diferentes.

#### **Quadro 50 - Formação modular**

<b>Formação Modular</b>	<b>Nº de Formandos</b>	<b>Nº de Ações</b>
<b>Formação Certificada</b>	<b>1281</b>	<b>86</b>
<i>Formação de Base</i>	<i>803</i>	<i>57</i>
Linguagem e Comunicação	240	15
Cidadania e Empregabilidade	166	12
Tecnologias de Informação e Com.	168	12
Matemática para a Vida	169	14
Língua Estrangeira (Inglês)	60	4
<b>Formação Tecnológica</b>	<b>478</b>	<b>29</b>
Geriatría	343	20
Cabeleireiro	45	3
Acompanhante de Crianças	45	3
Cozinha	45	3
<b>Formação Não Certificada</b>	<b>206</b>	<b>14</b>
<i>Linguagem e Comunicação</i>	<i>46</i>	<i>3</i>
<i>Tecnologias de Informação e Com.</i>	<i>67</i>	<i>5</i>
<i>Matemática para a Vida</i>	<i>16</i>	<i>1</i>
<i>Língua Estrangeira (Inglês)</i>	<i>77</i>	<i>5</i>

No âmbito da formação modular certificada foram desenvolvidas 86 ações, 57 ações de componente base que abrangeram 803 formandos e 29 de componente tecnológica que abrangeram 478 formandos.

Face ao planeado, efetuaram-se quase o triplo de ações (86 face a 29 planeadas), abrangendo quase 4 vezes mais formandos (1.281 face a 340 planeados). Esta execução muito acima do planeado deve-se à reconfiguração de diversos Cursos EFA (Escolar B2, Acompanhante de Crianças e Geriatría) para a modalidade de formação modular e à realização de UFCD de componente Tecnológica nas áreas de Cabeleireiro, Cozinha e Acompanhante de Crianças.

As ações desenvolvidas na área tecnológica incidiram nas áreas de formação desenvolvidas nos cursos EFA. As ações na área de Geriatria resultaram na reconfiguração da oferta formativa desenvolvida nesta área, passando a mesma a ter uma organização modular, integrando ativos da SCML em formação de reciclagem. Do total de 343 formandos abrangidos em UFCD na área de Geriatria, 54 são funcionários da SCML, provenientes de 17 estabelecimentos diferentes.

As ações de formação modular não certificadas visam o reforço de competências específicas. Em 2012, foram desenvolvidas 14 ações que envolveram 206 formandos, mais 1 ação e mais 49 formandos do que o planeado.

➤ *Apoiar a inserção social de pessoas em situação de exclusão, promovendo o desenvolvimento das suas competências pessoais, sociais e escolares através de um programa de formação base (CEFC/Ser +): 96 adultos*

A Formação Ser+ é dirigida a uma população que, aliada a défices de competências escolares, apresenta igualmente défices das competências sociais, pessoais e comportamentais necessárias à sua integração em percursos de qualificação ou inserção socioprofissional.

Em 2012, a oferta formativa Ser+ foi reformulada, tendo-se procedido à desagregação das 4 turmas anuais (a decorrer em simultâneo e com o mesmo programa formativo) em 3 ciclos diferenciados e 2 programas formativos diferentes (Alfabetização e formação base). Esta reconfiguração permitiu a constituição de turmas diferenciadas no que respeita à formação de base, integrando formandos com necessidades ao nível da Alfabetização.

**Quadro 51 - Formação Ser+**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
N.º de ações	8		7		-13%
N.º de formandos	95	96	88	92%	-7%
N.º de abandonos/desistências	13		6		-54%
N.º de conclusões	34		44		29%
N.º de horas de formação	3.078	3.384	3.022	89%	-2%

Durante o ano, decorreram 7 ações/turmas, das quais 2 integraram a Formação de Competências Básicas (Alfabetização) e foram abrangidos 88 formandos, com taxa de execução de 92% face ao planeado. Do total de formandos, 44 concluíram a formação, 6 desistiram e os restantes continuam no processo formativo.

➤ *Desenvolver ações de formação em competências básicas (ações de alfabetização), abrangendo 180 formandos*

As ações de Alfabetização, desenvolvidas em parceria com o Agrupamento de Escolas Marquesa de Alorna, têm como objetivo a aquisição de competências básicas e dirigem-se a adultos com escolaridade inferior ao 1º ciclo (4º ano de escolaridade).

Durante o ano de 2012, foram realizadas apenas 9 das 15 ações planeadas, cuja justificação se deve, por um lado, à reconfiguração da oferta formativa Ser+ que integrou duas turmas previstas de Alfabetização e, por outro lado, à redução de colocação de professores do Agrupamento de Escolas Marquesa de Alorna. Esta redução do número de ações realizadas implicou que apenas tivessem sido abrangidos 123 formandos dos 180 planeados.

**Quadro 52 - Ações de alfabetização/formação em competências básicas**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
N.º de Ações de Formação	7	15	9	60%	29%
N.º de horas de formação	647	750	450	60%	-30%
Volume de formação	5.445	7.500	5.029	67%	-8%
N.º de formandos	93	180	123	68%	32%

↘ *Apoiar e promover a experiência da INCLUI, Empresa de Inserção de Trabalho que, funcionando de acordo com modelos de gestão empresarial, apoia o desenvolvimento da autonomia, de competências pessoais, sociais e profissionais e a consolidação de conhecimentos (ASI)*

A atividade da INCLUI está estruturada em três áreas distintas: Eletricidade de Edificações, Pintura de Construção Civil e Restauro e Área de Jardinagem e Espaços Verdes. Tem como objetivo o funcionamento no mercado de trabalho, prestando serviços a Instituições, a Empresas, a Particulares e a entidades da própria SCML. Cada área profissional tem afetos jovens em processo de profissionalização e inserção sócio-laboral, totalizando dez postos de trabalho.

Em 2012, a faturação total da empresa foi de 64.267,65€, valor que constitui um acréscimo de 78% face a 2011. A área da Jardinagem e Espaços Verdes continua a ser a que representa a maior quantidade de trabalhos efetuados e maior volume de faturação.

↘ *Desenvolver o Serviço de Informação e Orientação na área da Educação e Formação de Adultos - CEFC/CNO e OFIP*

O Serviço de Informação e Orientação, designado por *Front Office* tem como finalidade acolher, inscrever, avaliar necessidades e orientar os candidatos para respostas de qualificação pessoal, escolar e/ou profissional. É igualmente função do Front Office a análise e triagem de todas as sinalizações de utentes/candidatos por parte dos diversos serviços da Ação Social e Instituições externas.

Em 2012, a organização e experiência do CEFC nesta área de intervenção facilitaram a criação de uma estrutura comum de Acolhimento, Orientação e Seleção dos diversos Centros de Formação da SCML, abrangendo jovens e adultos provenientes dos concelhos de Lisboa e limítrofes.

No corrente ano, foram sinalizados 1.257 candidatos, traduzindo-se numa taxa de realização de 170%. Do total de sinalizações, 955 foram provenientes dos serviços de Ação Social da SCML.

Foram encaminhados 1819 candidatos, 66% dos quais para respostas formativas da SCML.

**Quadro 53 - Front Office**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
N.º de pessoas sinalizadas	775	740	1.257	170%	62%
N.º de pessoas sinalizadas pela ASL	690		955		38%
N.º de pessoas encaminhadas	2.399		1.819		-24%
Respostas exteriores	327		621		90%
CNO	560		517		-8%
Ofertas de curta duração	701		257		-63%
Espaços de Inclusão Digital	72		9		-88%
Ser +	45		4		-91%
Cursos EFA	694		411		-41%

↘ *Reconhecer, validar e certificar as competências adquiridas ao longo da vida através do CEFC/CNO - 400 pessoas em processo e 110 certificações*

O Centro Novas Oportunidades está direcionado a adultos, com idade igual ou superior a 18 anos, sem qualificação ou com uma qualificação desajustada ou insuficiente face às suas necessidades e às do mercado de trabalho. Tem como atribuições o diagnóstico, orientação e encaminhamento para ofertas de educação e formação, bem como o reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC), para posicionamento em percursos de qualificação ou para obtenção de um nível de escolaridade e de qualificação.

**Quadro 54 - CNO**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
N.º de Pessoas com Percurso de Qualificação Definido	494	440	377	86%	-24%
N.º de Pessoas em Processo RVCC	347	400	257	64%	-26%
N.º de Pessoas Certificadas (Certificações totais)	122	110	86	78%	-30%
N.º de Pessoas Certificadas (Certificações parciais)	39		26		-33%

Em 2012, tinham percurso de qualificação definido 377 formandos e encontravam-se em processo de RVCC 257 formandos, o que corresponde a uma taxa de execução de 86% e 64%, respetivamente. Foram atribuídas 112 certificações, sendo 86 totais e 26 parciais. O nível de certificação com maior incidência foi o nível B2 (6ºano de escolaridade).

A baixa taxa de execução verificada no âmbito da atividade do CNO deve-se, fundamentalmente, à reestruturação em curso desta oferta por parte da Agência Nacional para a Qualificação e Ensino Profissional (ANQEP), de que resultou uma redução da atividade global a partir do 3º trimestre de 2012. Aguardam-se orientações sobre o funcionamento das novas estruturas que irão substituir a atividade dos CNO em 2013.

*↘ Assegurar o funcionamento de 12 salas de computadores integradas em estabelecimentos e abertas à comunidade proporcionando oportunidades de contacto e familiarização de públicos mais desfavorecidos com as novas tecnologias de informação e de comunicação (Espaços de Inclusão Digital)*

Os Espaços de Inclusão Digital (EID) pretendem fomentar a formação e a utilização das tecnologias de informação e comunicação, podendo ser frequentados não só pelos utentes dos estabelecimentos onde estão instalados, mas também pelas pessoas da comunidade em geral.

A procura destes espaços não se limita à formação e certificação em competências básicas em tecnologias de informação, passando igualmente pelo apoio a nível escolar, procura de emprego e/ou formação profissional, exercício de deveres de cidadania e pesquisas para necessidades e interesses individuais.

**Quadro 55 - Espaços de Inclusão Digital**

Indicadores de Actividade	Realizado 2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Nº de Projetos	12	12	12	100%	0%
Nº de utentes	933	929	983	106%	5%
Nº de horas de formação	4.816	4.218	5.284	125%	10%
Volume de formação	23.852	10.868	51.337	472%	115%
Nº de Certificados obtidos	455	427	324	76%	-29%

Os indicadores de atividade registaram taxas de execução superiores a 100%, com exceção para o número de certificados atribuídos, com uma taxa de 76%.

Os 12 espaços em funcionamento foram utilizados por 983 pessoas, foram lecionadas 5.284 horas de formação, sendo o volume de formação de 51.337 horas, superando largamente o planeado, e foram atribuídos 324 certificados.

**Objetivo 9:** *Requalificar as Respostas Sociais implementando processos e adotando medidas conducentes à eficácia e qualidade do serviço prestado*

↘ *Construir instalações definitivas destinadas aos Cursos de Restauração Coletiva (Cozinheiro) e de Emprego de Mesa – ASI*

O projeto de arquitetura obteve o licenciamento da Câmara Municipal de Sintra, encontrando-se em elaboração os projetos de Especialidade (Águas, Eletricidade e Esgotos) para submeter a licenciamento. A execução da obra foi incluída no Plano e Orçamento para 2013.

Esta construção, para além de responder aos requisitos legais obrigatórios colocados a este tipo de atividades formativas, permitirá aumentar e diversificar a oferta formativa da SCML (abertura de um novo curso de Emprego de Mesa) e responder aos interesses dos candidatos e às necessidades do mercado de trabalho.

### **Reorganização e Melhoria de Processos Internos e Infraestruturas**

**Objetivo 4:** *Aumentar para 23% o número de Equipamentos/Serviços do DASS com aplicação de dispositivos de monitorização sistemática, enquanto instrumento de apoio à tomada de decisão*

↘ *Assegurar a continuidade das monitorizações que se encontram em produção*

↘ *Assegurar e melhorar o dispositivo de monitorização do perfil dos utentes, da procura e da atividade do Serviço de Emergência Social*



*↘ Implementar novos dispositivos de monitorização e conceber estudos de caracterização da procura de serviços e perfil dos utentes*

No âmbito das atribuições de conceção e desenvolvimento de sistemas de monitorização e avaliação da intervenção nas áreas prioritárias do DASS, o Gabinete de Monitorização e Apoio à Gestão (GMAG) assegurou:

- A aplicação de metodologias de monitorização e avaliação da atividade, melhorando e/ou desenvolvendo novos dispositivos e instrumentos de tratamento e análise de informação;
- A participação em grupos de trabalho incumbidos de elaborar propostas de melhoria de processos de registo de informação e de reporte da atividade, assim como para conceção e implementação de respostas complementares de atuação (Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional e o Programa Intergerações);
- A realização de estudos de caracterização da evolução da procura e do perfil de utente no âmbito da atividade do Atendimento Social;
- O acompanhamento e a gestão transversal do processo da Teleassistência em articulação com os serviços intervenientes.

**Objetivo 9:** *Requalificar as Respostas Sociais implementando processos e adotando medidas conducentes à eficácia e qualidade do serviço prestado*

*↘ Garantir Supervisão Técnica aos Assistentes Sociais que garantem o Atendimento nas 4 Direções de Ação Social Local*

*↘ Garantir a Supervisão Técnica de Equipas de Apoio a Famílias com Crianças e Jovens em Risco, Apoio Domiciliário, Serviço de Adoção, EATTL e DIADIJ*

No âmbito dos Protocolos de Cooperação entre a Associação de Profissionais de Serviço Social, o Centro de Estudos de Serviço Social e Sociologia da Universidade Católica, APAV e COFAC/Universidade Lusófona, deu-se continuidade à realização de sessões de supervisão técnica aos profissionais do Atendimento Social, SAD, EAF, EATTL e CAML. Durante o ano de 2012 estas sessões foram alargadas às equipas técnicas da DIADIJ.

Ao longo do ano realizaram-se 188 sessões distribuídas pelas equipas dos vários serviços.

Na sua generalidade, as sessões de supervisão do Atendimento Social consistiram na apresentação e discussão de casos, e na análise de temas teóricos selecionados pelos grupos e apresentados pelos participantes.



A supervisão da APAV realizou-se através de sessões subordinadas aos temas da violência doméstica, baseadas na apresentação de casos concretos vividos pelos técnicos no âmbito do Atendimento Social.

No que diz respeito às restantes áreas de intervenção, o programa de colaboração com a COFAC iniciou-se em Setembro de 2012 e foram realizadas até ao final do ano 75 sessões nas áreas de serviço social e psicologia.

#### *↘ Implementar um Sistema de Informação Integrada da Ação Social*

A situação atual dos sistemas de informação da Ação Social aponta para uma necessidade de reestruturação e integração aplicacional de forma a possibilitar, por um lado, aprofundar o conhecimento através da produção de informação de gestão fidedigna aos diversos níveis organizacionais da Ação Social, e por outro, aumentar a eficiência dos colaboradores/utilizadores através da eliminação da redundância de informação referente às mesmas unidades de análise presentes em aplicações distintas.

Para esse efeito e seguindo um princípio de eficiência e racionalização de métodos de trabalho, a DIAS participou no Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional (PRIA), coordenado pela DISTI, e no qual participaram elementos da DISP e do DASS (GMAG), defendendo a criação de um sistema integrado que permita, entre outros aspetos:

- A introdução única de informação caracterizadora do utente e seu agregado, garantindo a eliminação da duplicação de registos em diferentes suportes
- Apoiar a gestão da lista de espera/gestão de vagas ao nível local (por estabelecimento) e global (por resposta social) em conformidade com as orientações em vigor para cada Resposta Social da DIAS
- Elaborar diagnósticos e registo/avaliação da prestação de serviços e atividades desenvolvidas nas respostas sociais da DIAS
- Implementar um sistema de apoio à decisão baseado em informação auditável e recolhida com base em princípios de eficiência, segurança e qualidade.

#### *↘ Assegurar, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, a continuidade da implementação dos processos de realização na resposta social de Creche*

No último semestre de 2012 foi realizado, em articulação com o Departamento de Qualidade e Inovação, um levantamento e avaliação dos processos implementados nos estabelecimentos de infância desde 2010, no âmbito da criação e desenvolvimento de um Sistema de Gestão de Qualidade na SCML.

Após análise e apreciação técnica das propostas foi apresentado para aprovação superior o Manual de Procedimentos para respostas de 1ª e 2ª infância, que integra os processos com as respetivas instruções de trabalho e formulários.

No âmbito do processo de qualificação das respostas sociais de 1ª e 2ª infância, foi ainda elaborado um Manual de procedimentos para gestão e prevenção de situações de negligência, abuso e/ou maus tratos nos estabelecimentos de infância da SCML, com o objetivo de ser um instrumento útil de apoio aos técnicos intervenientes e que facilite os processos de identificação e intervenção coordenada e atempada no domínio das situações de perigo, bem como a cooperação e a articulação interinstitucional, designadamente, com as Autoridades Policiais, Hospitais, CPCJ e Tribunais.

#### *↘ Qualificar/Requalificar Equipamentos/Serviços de Ação Social (9 Equipamentos/Serviços)*

No âmbito da qualificação/requalificação de Serviços de Ação Social, foram efetuadas obras de requalificação e conservação em 11 estabelecimentos, no valor global de 693.887,85€.

Com o objetivo da melhoria da qualidade e desempenho eficaz e eficiente dos serviços, foram aprovados 21 regulamentos internos e 4 manuais de procedimentos, que integram um conjunto de regras, normas, preceitos e critérios de decisão técnica uniformizados nas várias Respostas Sociais.

**Objetivo 10:** *Atingir 75% de respostas com classificação  $\geq 4$  (numa escala de 1 a 5) em Inquéritos de Satisfação a aplicar nas Creches e Centros de Educação/Formação*

#### *↘ Aplicação de Inquérito para Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes nas Creches*

No final do ano letivo de 2011/2012 foi aplicado um questionário de avaliação de satisfação das famílias cujas crianças frequentam as creches da SCML, ao qual responderam cerca de 80% dos pais/responsáveis pelas crianças.

O objetivo de 75% de respostas com classificação maior ou igual a 4 foi largamente superado, dado que o resultado obtido foi de 96%.

De uma forma geral, o nível de satisfação e confiança nas creches apresentou resultados bastante positivos, com 79% dos inquiridos a terem total confiança na Creche e 76% a manifestarem-se totalmente satisfeitos.

#### *↘ Desenvolvimento e Implementação de Inquérito para Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes a aplicar nos Centros de Educação/Formação*

Através da aplicação de um questionário de satisfação dos formandos, realizado pelo Centro de Educação, Formação e Certificação (CEFC), pretendeu-se aferir a qualidade da execução dos objetivos e conteúdos da formação, metodologias e meios utilizados, instalações e organização, professores, formadores, duração da formação, entre outros aspetos.

Esta avaliação não foi efetuada no Centro de Formação da Aldeia de Santa Isabel (ASI), dado que o seu ciclo formativo não terminou em 2012.

Foram aplicados inquéritos por questionário a 918 formandos, com uma taxa de resposta de 97%. A avaliação global registou um resultado de 98% de respostas  $\geq$  "Satisfeito", superior ao objetivo de 75% estabelecido para 2012.

Paralelamente realizou-se um estudo de follow-up aos antigos formandos do CEFC, com o objetivo de caracterizar e analisar o processo de transição dos formandos entre a conclusão do curso de formação profissional e a entrada no mercado de trabalho, com especial incidência na importância do percurso formativo na obtenção do emprego atual.

Foram inquiridos 151 formandos, tendo-se concluído que os jovens optaram por prosseguir os estudos e os adultos, na sua maioria antigos formandos dos cursos EFA, se encontram empregados na sua área da formação. Os inquiridos que concluíram processos de RVCC alteraram significativamente os seus hábitos de aprendizagem e autoformação, investindo na leitura e nas tecnologias de informação e comunicação.

**Objetivo 11:** *Atingir um grau de satisfação dos utentes que se enquadram na população-alvo da DISP igual ou superior a 75% de respostas "Satisfeito/Muito Satisfeito" em toda a sua trajetória desde o atendimento administrativo até à prestação de cuidados de saúde*

↘ *Aplicação de inquérito para avaliação do grau de satisfação dos utentes/população alvo da Saúde de Proximidade*

Foi realizado um Inquérito para Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes/População alvo da Saúde de Proximidade, tendo 94% das respostas correspondido a "Satisfeito/Muito Satisfeito".

**Objetivo 5:** *Monitorizar e avaliar os Equipamentos do ISS na vertente da Saúde*

↘ *Elaborar relatórios de acompanhamento da situação*

Por forma a avaliar e monitorizar os equipamentos oriundos do ISS foram elaborados relatórios de monitorização trimestrais, tendo em conta indicadores quantitativos e qualitativos reportados pelas coordenadoras das USSC.

**Objetivo 6:** *Uniformizar as metodologias e procedimentos administrativos em todas as Unidades da DISP*

↘ *Implementar um Sistema de Informação Global e Integrado para a Gestão dos Cuidados de Saúde*

O projeto terá continuidade em 2013 numa lógica diferente, resultante da avaliação efetuada que originou a sua não concretização em 2012.

↘ *Criação e implementação de um modelo único de procedimentos administrativos nas Unidades da DISP*

Foi efetuado o levantamento dos procedimentos atuais e elaborada uma proposta de manual de procedimentos.

### ***Divulgação e Promoção da Atividade e Imagem***

**Objetivo 9:** *Requalificar as Respostas Sociais implementando processos e adotando medidas conducentes à eficácia e qualidade do serviço prestado*

↘ *Desenvolver atividades de divulgação e promoção da imagem - Espaço Santa Casa*

O Espaço Santa Casa (ESC) tem como objetivo divulgar o trabalho realizado pela SCML nos seus vários domínios de intervenção, dinamizar atividades de âmbito sociocultural, impulsionar a fruição pública do seu património histórico e artístico e valorizar o contributo dos beneméritos da SCML. O ESC integra uma loja social de mostra e venda de trabalhos executados nos seus equipamentos sociais, de bens móveis provenientes de benemerências, de artigos de merchandising do Museu de S. Roque, e procede ainda à promoção e venda dos Jogos Sociais.

O ESC encontra-se em processo de reinstalação desde janeiro de 2012, o que tem provocado constrangimentos no seu normal funcionamento, nomeadamente a nível da atividade da loja social.

No período em análise e apesar das dificuldades decorrentes de um processo de reinstalação, foram organizados e dinamizados diversos eventos de cariz cultural e de promoção da saúde,

com temas de relevante interesse para profissionais e público em geral, bem como iniciativas com a participação dos utentes da SCML. Sem espaço físico próprio, as diversas ações realizadas ao longo do ano tiveram lugar em vários locais da SCML e também em instituições parceiras.

**Quadro 56 - Atividade do Espaço Santa Casa**

Indicadores de Actividade	2011	Plano 2012	Realizado 2012	Taxa de Realização 2012	Taxa de Variação 2012/11
Receitas	150.128,62		14.944,91		-90%
Nº de visitantes	27.842	18.000	3.497	19%	-87%
<b>Animação sócio-cultural</b>					
Nº de exposições	34	14	10	71%	-71%
Nº de Encontros	153	126	43	34%	-72%
Outros eventos	25	36	5	14%	-80%

Devido às razões apontadas, os objetivos planeados não foram atingidos, tendo as taxas de realização do número de visitantes e de eventos realizados representado apenas 19% e 33%, respetivamente.

O volume de receitas total foi de 14.944,91€, contribuindo a venda de jogo com 81,6%. Refira-se que devido ao encerramento da loja social, as vendas realizaram-se apenas no 1º trimestre, com exceção para os trabalhos de utentes, que não dependendo de local fixo, ocorreram também no 3º trimestre.

Realizaram-se 58 eventos, participados por 16.852 pessoas, na sua maioria desenvolvidos no âmbito do Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e Solidariedade entre Gerações. Destaque para a Mostra Intergeracional “Entre Nós” e para o envolvimento no projeto Portal Portugal Sénior, parceria com a Associação “Abraço Completo”.

### **Ações não inscritas em Plano**

#### **Estágios**

A SCML constitui um recurso importante para diversos Estabelecimentos de Ensino ao autorizar a realização de estágios nos seus diversos Serviços e Estabelecimentos. A Integração de estágios da área do ensino superior e do ensino técnico-profissional representa um desafio permanente para a Instituição, permitindo confrontar a sua prática com o conhecimento teórico, constituindo uma mais-valia para todos os envolvidos no processo.

No âmbito da Ação Social, foi proporcionada a realização de estágios, em contexto real de trabalho, a 247 pessoas. Do total de estágios, 72% foram concedidos a pessoas com ensino

superior. As áreas de Serviço Social, de Educação de Infância e de Psicologia foram as que registaram um maior número, com 41, 28 e 23 estágios concedidos, respetivamente. Os estágios técnico profissionais representaram 28% do total de estágios, com destaque para Técnicos de Ação Educativa (13), Auxiliares de Educação (10) e Acompanhantes de Crianças (9).

### ***Colaboração em Estudos/Projetos de Investigação Académicos***

A riqueza da intervenção social desenvolvida pela SCML e a diversidade de áreas a que vem dando resposta, fazem da Instituição um terreno profícuo para o desenvolvimento de Estudos/Projetos de Investigação Académicos.

Em 2012, continuou a verificar-se a formalização de pedidos de colaboração para o desenvolvimento de pesquisas, sobretudo no âmbito de Mestrados e Doutoramentos. Foram autorizados 15 pedidos de colaboração, nas áreas de Infância e Juventude (2), Envelhecimento (6), Saúde (5) e Outras Áreas (2).

Alguns dos trabalhos finais foram enviados à SCML e encontram-se disponíveis para consulta no Centro de Documentação: 2 dissertações de Mestrado na Área do Envelhecimento e 1 na Área da Infância e Juventude.

A criação na SCML do Centro de Investigação Científica e Aplicada (CICA) veio trazer mais-valias ao processo, passando a ser da sua responsabilidade a gestão desta área, orientando as colaborações para estudos autorizados em áreas de interesse de investigação interna.

### **Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto**

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa inaugurou em 2012, na aldeia de Juso, em Cascais, a sua primeira Unidade de Cuidados Continuados e Paliativos, a Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto, através da qual passaram a estar disponíveis serviços na área de cuidados continuados, garantindo-se cuidados de saúde integrados, individualizados e humanizados, a pessoas com dependência temporária ou permanente, independentemente da idade, promovendo a autonomia e melhoria da funcionalidade da pessoa em situação de dependência, através de um processo ativo e contínuo de reabilitação, readaptação e reinserção familiar e social.

Com abertura aos primeiros utentes em 1 de Outubro de 2012, a Unidade tem neste momento 20 utentes, na área de cuidados continuados. Pensada também para prestação de cuidados na área de paliativos, encontra-se o início da mesma em preparação e ponderação superior, face aos requisitos legalmente exigíveis, que implicarão necessidades e investimentos acrescidos.

Com uma lotação de 73 camas, e uma equipa multidisciplinar, constituída por Médicos, Farmacêutica, Enfermeiros, Assistente Social, Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica (Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais, Terapeutas da Fala), Psicólogos, Nutricionista/Dietista, e Auxiliares de Ação Médica, entre outros profissionais de apoio, e estreita ligação também ao Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão, embora neste caso com valências distintas, esta nova Unidade de Saúde contribuirá para a melhoria e disponibilidade nas áreas de Cuidados Continuados e Paliativos, com necessidades crescentes e de grande carência no país.

Em 2012, foram cumpridos os objetivos superiormente determinados, designadamente quanto a:

- Execução de obras para adaptação do imóvel
- Equipamento do edifício, tendo em conta a sua finalidade e prazo de entrada em funcionamento
- Recrutamento de Pessoal
- Inauguração do espaço, formalizada a 10 de Julho de 2012
- Entrada em funcionamento, com a entrada dos primeiros utentes, em 1 de Outubro de 2012
- Consolidação da atividade assistencial exercida.





### **Departamento da Qualidade e Inovação**

O Departamento da Qualidade e Inovação (DQI) é um serviço de apoio estratégico à ação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, competindo-lhe promover e apoiar iniciativas que visem a qualidade, a inovação, a segurança, a sustentabilidade, o voluntariado e a responsabilidade social da instituição.

Em 2012 procedeu-se à reorganização do conjunto de competências cometidas ao DQI. Na sequência destas alterações, procedeu-se à revisão do Regulamento Interno do DQI e dos respetivos organograma e mapa de pessoal.

Em matéria de atribuições relacionadas com a segurança, higiene e saúde no trabalho, estas foram transferidas para a Direção de Recursos Humanos (DIRH). Já no que diz respeito às atribuições em matéria de promoção e apoio do Voluntariado, estas foram transferidas para o âmbito do Departamento de Ação Social e Saúde.

Na sequência das alterações ocorridas, foi criada a Unidade de Sustentabilidade e Inovação, que surge no contexto do reforço e ampliação das responsabilidades do DQI em matéria de ambiente e de responsabilidade social e da centralidade que as ações relacionadas com a Estratégia de Sustentabilidade passaram a ocupar na atividade global do Departamento.

### ***SUSTENTABILIDADE – Dimensão Ambiental***

A SCML, pelas tipologias de serviços que presta e pela quantidade (quase duas centenas) e características construtivas dos edifícios que estão afetos à sua atividade, é considerada uma organização com uma pesada pegada ecológica.

Por estes motivos, considerou-se que a primeira etapa de implementação da estratégia da sustentabilidade deveria incidir na utilização mais racional dos recursos e na otimização da performance da instituição nos campos energético, de consumo de água e de gestão dos resíduos produzidos.

Os Objetivos Operacionais 1, 2 e 7 enquadraram as ações desenvolvidas neste âmbito.

**Objetivo 1.** *Garantir um bom desempenho ambiental da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa nos edifícios que constituem os Serviços Centrais.*

*↘ Desenvolver parcerias internas com as Direções e Departamentos para implementação do plano de ação*

O envolvimento de toda a comunidade interna no processo de desenvolvimento da estratégia de sustentabilidade foi considerado um fator crítico de sucesso. Nesse sentido, e desde o início, o DQI articulou em todos os casos a aplicação de medidas com os serviços competentes da SCML, envolvendo-os no processo e procurando a sua participação ativa nas ações e projetos desenvolvidos.

#### *↘ Promover a identificação dos consumos energéticos e de água atuais*

Para a realização desta ação iniciou-se o estudo dos consumos ao nível da água, gás e eletricidade no Complexo de São Roque e nos edifícios localizados na Rua das Taipas e na Rua D. Pedro V, pela análise das faturas correspondentes. A publicação dos resultados foi realizada ao longo do ano no Relatório Trimestral de Indicadores da SCML.

Foi ainda estabelecida, em Agosto de 2012, uma parceria com a Lisboa E-Nova - Agência Municipal de Energia e Ambiente de Lisboa para aplicação, também no Complexo de São Roque, de uma ferramenta de gestão de informação e de supervisão dos consumos de energia elétrica, que permite desagregar os consumos elétricos por zonas específicas. Esta ferramenta de monitorização, designada "Contadores Inteligentes para Decisões Eficientes", é promovida pela Lisboa E-Nova e está inserida num projeto aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), no âmbito do Plano de Promoção de Eficiência Energética no Consumo de Energia Elétrica 2011-2012 (PPEC).

#### *↘ Desenvolver parceria externa para a realização de auditoria energética*

Não obstante a importância da informação recolhida através das metodologias acima descritas, considerou-se que a complexidade do edificado do Complexo de São Roque e das suas infraestruturas dificultavam um conhecimento mais aprofundado da caracterização da performance energética e ambiental dos serviços centrais.

Para tentar superar esta limitação, com a colaboração da DIGIE, procedeu-se à realização de um estudo de maior complexidade, adjudicado à empresa Bluecity Construction, Lda., que representa a marca «Construção Sustentável», e que se iniciou em julho de 2012 e decorreu até setembro de 2012.

#### *↘ Elaborar e implementar o Programa de Redução de Consumo de Eletricidade e de Água*

Um dos objetivos para a recolha de informação e sistematização da performance ambiental da instituição compreendia a elaboração final de um Programa de Redução de Consumo de Eletricidade e de Água.

Em 2012 deu-se início à elaboração deste Programa, cuja conclusão está, no entanto, dependente da finalização das duas fases do estudo de eficiência energética e ambiental ao

Complexo de São Roque, acima mencionado. A conclusão da elaboração deste Programa foi, assim, reprogramada para 2013.

No entanto, ao longo de 2012, foram já promovidas algumas medidas, nomeadamente:

- A sensibilização dos colaboradores através do registo de não conformidades ambientais noturnas (não desligamento de equipamentos, sistema de iluminação, torneiras abertas, entre outras);
- A alteração do horário de início do funcionamento do sistema de ar condicionado da Provedoria para redução do consumo em período sem utilização, promovido pela DIGIE;
- A substituição da bateria de condensadores do posto de transformação da Gráfica do Departamento de Jogos, para redução da energia reativa, em articulação com a DIGIE, aprovada em Dezembro de 2012 e a ser executada em Fevereiro de 2013.

#### ↘ Monitorizar e avaliar o cumprimento do Programa de Redução de Consumo de Eletricidade e de Água

Até à conclusão e aprovação do Programa de Redução de Consumo de Eletricidade e de Água, a monitorização existente é realizada para as medidas executadas, contando-se já com a análise dos consumos através das faturas e do sistema de monitorização instalado.

#### ***Outras atividades desenvolvidas não previstas em Plano***

Foi, também, estabelecido um protocolo com a Galp no âmbito do programa GALP20x20x20, que se constitui como apoio a jovens bolseiros do Instituto Superior Técnico através da realização de estudos de eficiência energética a clientes daquele distribuidor de energia. Em 2012 foram acolhidos dois bolseiros, que realizaram estudos e trabalhos de caracterização da utilização de sistemas consumidores de energia em três edifícios da SCML. Destes trabalhos resultou, por exemplo, uma proposta preliminar de colocação de um sistema de aquecimento de água sanitária com painéis solares no edifício do Centro de Dia Frei Miguel Contreiras.

Numa perspetiva de alargamento deste objetivo a outros equipamentos da SCML e de tornar o bom desempenho ambiental uma meta para todos os serviços da instituição, foi, ainda, estabelecida uma importante parceria com a ADENE para estudo da eficiência energética dos estabelecimentos da SCML, a decorrer durante o ano de 2013 e 2014.

***Objetivo 2. Conceber e implementar um Plano de Gestão de Resíduos produzidos num grupo piloto de estabelecimentos da SCML.***

#### ↘ Definir o conjunto piloto de estabelecimentos

O Plano de Gestão de Resíduos desenvolvido pelo DQI tem como objetivo lançar a base da estratégia ambiental da SCML.

Dado o elevado número de edifícios existentes afetos à atividade da SCML, entendeu-se que a abordagem mais eficiente seria a introdução faseada no tempo do Plano de Gestão de Resíduos, por grupos de equipamentos/serviços.

Foram selecionados os seguintes equipamentos/serviços a abranger no primeiro grupo-piloto de aplicação do Plano de Gestão de Resíduos: Aldeia de Santa Isabel; Centro Comunitário da Flamengo; Centro de Educação, Formação e Certificação (edifício da Rua Conde de Ficalho e edifícios afetos ao Centro Multicultural); Obra Social do Pousal; Serviços Centrais (Complexo de São Roque, edifício da Rua das Taipas e edifício da Rua Dom Pedro V).

#### *↘ Identificar e classificar as tipologias de resíduos produzidos por estabelecimento*

Para a elaboração do Plano de Gestão de Resíduos – e no sentido de se promover a correta separação e encaminhamento dos mesmos –, procedeu-se previamente à identificação e quantificação dos resíduos produzidos no grupo-piloto definido.

Foram identificados e classificados, neste âmbito, 27 tipos de resíduos e 13 operadores/entidades recetores dos mesmos.

#### *↘ Elaborar e implementar os planos de gestão de resíduos dos estabelecimentos que compõem o conjunto piloto*

Com o desenvolvimento das atividades necessárias à elaboração dos planos de gestão de resíduos, entendeu-se que estes deveriam ser todos incorporados numa estrutura única: o Plano de Gestão de Resíduos (PGR) da SCML. As diretrizes específicas de cada estabelecimento/serviço específico envolverão documentos apensos dessa mesma estrutura, à semelhança das instruções de trabalho que se pretendem transversais a todo o universo SCML.

Em Setembro de 2012, paralelamente ao diagnóstico elaborado para identificação dos resíduos produzidos, foi iniciada a elaboração do documento.

#### *↘ Integrar o Programa de Recolha e Reciclagem de Papel no Plano de Gestão de Resíduos, estendendo-o ao conjunto piloto*

Numa ótica de eficiência e harmonização das novas ações com as já em curso na instituição, procedeu-se à integração do Programa de Recolha e Reciclagem de Papel, iniciado em 2010, no Plano de Gestão de Resíduos, nomeadamente na sua vertente de separação seletiva, encaminhamento e valorização de resíduos.

Com este propósito, e tendo em vista iniciar a sensibilização dos colaboradores, entre março e abril efetuou-se o levantamento das necessidades e dos locais para a colocação de ecopontos.

Este levantamento foi realizado em parceria com elementos da equipa multidisciplinar do projeto da sustentabilidade.

De acordo com as necessidades diagnosticadas no levantamento, em Agosto adquiriu-se um total de 430 ecopontos.

Por fim, foi possível agilizar com os outros serviços envolvidos, uma recolha mensal de cartão na Obra Social do Pousal e no Centro de Educação, Formação e Certificação, a acrescer à recolha quinzenal de papel e cartão nos Serviços Centrais.

#### *↘ Regularizar o registo SIRAPA para os resíduos do grupo piloto*

No que se refere especificamente ao cumprimento das obrigações legais em matéria de gestão de resíduos, no início de 2012 verificou-se que, de acordo com o determinado nos artigos 45º a 49º do Decreto-Lei n.º 73/2011, de 17 de Junho, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa está sujeita à obrigatoriedade de efetuar o registo dos resíduos que produz, nomeadamente os não urbanos, no Sistema Integrado de Registo Eletrónico de Resíduos (SIRER), para efeitos de comunicação anual à Agência Portuguesa do Ambiente, e o qual é realizado até 31 de Março através de uma plataforma de comunicação designada SIRAPA (Sistema Integrado da Agência Portuguesa do Ambiente).

Assim, foi proposto a aprovação superior pelo DQI, em Março, a adoção de uma estratégia de intervenção para cumprir a obrigação legal da SCML de comunicar anualmente os resíduos produzidos, tendo por base de prioridade o grau de perigosidade do resíduo e/ou quantidade por tipologia (fluxo/fileira) de resíduo.

O registo no SIRAPA foi, assim, assegurado relativamente aos resíduos produzidos em 2011, na Aldeia de Santa Isabel, no Centro de Educação, Formação e Certificação, no Complexo de São Roque, no Departamento de Jogos e na Direção de Ação Social e Saúde, num total de 143 toneladas.

Progressivamente, este registo será alargado a todos os estabelecimentos a que o mesmo seja aplicável.

#### *Outras atividades desenvolvidas não previstas em Plano*

Outra medida levada a cabo para a eficaz consecução do Plano de Gestão de Resíduos da SCML, consistiu na realização de um diagnóstico às práticas de gestão de resíduos vigentes.

Esse diagnóstico, desenvolvido pelo DQI com a empresa Enviestudos, contratada para esse efeito, abrangeu todas as instalações que constituem o grupo-piloto do projeto. No documento final foi sugerido um conjunto medidas corretivas e preventivas para todas as inconformidades identificadas, com vista à correta gestão de resíduos.

**Objetivo 7.** *Garantir o cumprimento das obrigações legais em matéria de gestão de resíduos hospitalares.*

↘ *Formalizar o Registo SIRAPA e definir as responsabilidades e metodologias para a sua operacionalização nas 10 Unidades de Saúde Local já auditadas em 2011*

À semelhança do que aconteceu para os resíduos comuns, procedeu-se à regularização do registo SIRAPA no que respeita aos resíduos hospitalares produzidos em 10 Unidades de Saúde da SCML, tendo a comunicação sido global, em nome do “Departamento de Ação Social e Saúde” da SCML.

↘ *Elaborar e promover a implementação dos Planos de Gestão de Resíduos Hospitalares (PGRH) para as 10 Unidades de Saúde Local*

No que se refere especificamente à conformidade legal em matéria de resíduos hospitalares, foi dada continuidade ao trabalho iniciado no ano transato com as unidades de saúde, através da elaboração dos respetivos Planos de Gestão de Resíduos Hospitalares (num total de 7), cumprindo-se assim os requisitos legais estabelecidos no Despacho n.º 242/96, de 13 de Agosto, do Ministério da Saúde. O número de documentos é inferior a 10 porque algumas Unidades de Saúde estão repartidas em dois locais físicos distintos, como é o caso das Unidades de Saúde do Vale de Alcântara, do Bairro Padre Cruz e do Castelo, que apresentam, respetivamente, as extensões da Tapada, Telheiras e Natália Correia.

↘ *Elaborar e promover os Planos de Contingência para a gestão de resíduos hospitalares para as 10 Unidades de Saúde Local*

Com o decorrer do trabalho de investigação e comunicação em matéria de resíduos hospitalares, foi possível evoluir para a elaboração dos planos de contingência como parte integrante do próprio Plano de Gestão de Resíduos Hospitalares.

Assim, esta ação foi concluída aquando da elaboração dos Planos de Gestão de Resíduos Hospitalares, constituindo o plano de contingência um dos procedimentos e práticas considerados: concretamente, na “separação, armazenagem e manuseamento dos resíduos”, “monitorização da triagem”, “monitorização da produção” e “circuito de recolha de resíduos hospitalares”.

↘ *Realizar auditorias de diagnóstico a 13 equipamentos sociais e residências*

Por fim, à semelhança do que foi desenvolvido anteriormente com as unidades de saúde, realizaram-se 21 auditorias ambientais a estabelecimentos de ação social da SCML onde existe produção de resíduos hospitalares, nomeadamente lares e centros de acolhimento e/ou de apoio social.

*↘ Promover a implementação do plano de medidas necessárias, decorrentes das auditorias realizadas*

O DQI, enquanto Departamento instrumental intermédio nesta área, elaborou um relatório final sobre o diagnóstico realizado aos estabelecimentos sociais com produção de resíduos hospitalares, tendo o mesmo sido enviado a todos os serviços envolvidos.

**SUSTENTABILIDADE - Dimensão Socioeconómica**

Para o triénio 2012-2015, o Projeto de Sustentabilidade estabeleceu, na sua dimensão socioeconómica, um maior destaque para a «Criação de Valor Social e Voluntariado».

Em 2012, procurou-se materializar este propósito através da valorização dos resíduos produzidos e da realização de uma ação de responsabilidade social interna, como refletido nos Objetivos 3 e 4 do Plano de Atividades de 2012, de uma forma complementar.

Deste modo, pretendeu-se que o retorno da valorização de resíduos e da racionalização de recursos pudesse ser reinvestido, ainda que de uma forma simbólica, na instituição, nomeadamente em práticas de responsabilidade social.

**Objetivo 3.** *Promover a Valorização dos Resíduos Produzidos, num Grupo Piloto Efetuando o Encaminhamento, para Operador Licenciado, de 30% dos Fluxos/Fileiras Valorizáveis.*

*↘ Elaborar e promover a implementação do Procedimento de Gestão de Resíduos Valorizáveis*

Foi elaborada uma metodologia de identificação de resíduos produzidos, comunicação interna e identificação de operador de resíduos licenciados, a qual foi integrada no Plano de Gestão de Resíduos da SCML.

*↘ Identificar e priorizar as fileiras de resíduos a enviar para valorização*

No que diz respeito às fileiras de resíduos valorizáveis, durante o ano de 2012 foi possível concretizar duas parcerias estratégicas com vista à valorização de duas fileiras de resíduos – pilhas e acumuladores (com o operador Ecopilhas), rolhas de cortiça e óleos alimentares usados (com o operador Biological). Iniciou-se, também, a análise de parcerias com operadores para a segregação de lâmpadas e encaminhamento e valorização de tinteiros e toners.

No que diz respeito ao papel e cartão produzidos nos Serviços Centrais e em dois dos outros estabelecimentos do grupo-piloto (Obra Social do Pousal e Centro de Educação, Formação e Certificação), foi possível, em articulação com o Departamento de Jogos, recolher, armazenar e encaminhar para reciclagem mais de 20 000 Kg de papel e 11 000 Kg de cartão.

No global, em 2012 alcançou-se uma taxa de média de encaminhamento de resíduos de 65,5%.

**Objetivo 4.** *Materializar a Receita Decorrente da Valorização de Resíduos e Racionalização de Recursos em Práticas de Responsabilidade Social.*

↘ *Identificar áreas de interesse para a concretização das ações*

Procurou-se identificar uma ação de responsabilidade social interna, cujo custo pudesse ser “compensado” com o valor de retorno da quantidade de papel e cartão enviados para reciclagem.

Aliando este objetivo às metas do Plano de Ação para a Mobilização e Sensibilização Interna, na sua vertente de «Responsabilidade social para a sustentabilidade», delineou-se a ação «Um dia pelo Ambiente – Ação Interna de Voluntariado de Florestação».

De âmbito inédito na nossa instituição, esta ação foi pensada com o duplo propósito de proporcionar à SCML uma oportunidade para, de uma forma ativa, prestar o devido contributo para a compensação da sua pegada ecológica e colocar em prática a sua responsabilidade social interna. A somar, há ainda a particularidade de se ter proposto que a plantação das novas árvores acontecesse numa propriedade rústica da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, valorizando assim o nosso património natural e dando-o a conhecer à comunidade interna da instituição.

A preparação da ação foi efetuada em colaboração do Departamento de Gestão Imobiliária e Património, que identificou a Herdade do Monte de Cima, sita em Évora Monte, como o local mais propício para a iniciativa.

↘ *Apresentar para aprovação uma ação de responsabilidade social*

A partir da colaboração com o Departamento de Gestão Imobiliária e Património, foi elaborado um Plano de Ação que enquadrava a realização da iniciativa e definia todo o seu planeamento em matéria de atividades, logística e necessidades de aquisição. Definiu-se como árvore a plantar o sobreiro, a participação de 50 colaboradores voluntários, a plantação de 45 árvores por pessoa, do que resultou como objetivo a plantação de um total de 2.250 novos sobreiros.

↘ *Realizar uma ação de responsabilidade social*

Divulgada internamente na Intranet e através de cartazes e circulares informativas, a ação «Um dia pelo Ambiente – Ação Interna de Voluntariado de Florestação» obteve uma ampla adesão dos colaboradores da SCML (95 inscrições, para um limite de 50 participantes). O objetivo de plantação definido foi cabalmente cumprido, tendo-se plantado os sobreiros previstos, com um custo de aquisições de bens e serviços no montante de 5162,00€, coberto



pelo valor monetário obtido com o envio de papel e cartão para reciclagem em 2012 (que totalizou cerca de 10 600€).

### **SUSTENTABILIDADE - Dimensão Inovação**

Para 2012, o plano de implementação da estratégia de sustentabilidade previa, na dimensão de Inovação, uma aposta em duas vertentes principais:

- Na inovação social (Objetivo 9), com a identificação de iniciativas e de parcerias que constituíssem uma mais-valia para a SCML;
- Na coesão e mobilização interna (Objetivos 10 e 12), com a conceção e execução de um Plano para a Sensibilização e Mobilização Interna para a Sustentabilidade e a criação de uma Equipa Multidisciplinar para a Sustentabilidade.

Apresentam-se, nos próximos pontos, os resultados alcançados em 2012.

**Objetivo 9.** *Promover o posicionamento da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa como ator de referência nacional na transformação social, através da dinamização de iniciativas de inovação social.*

#### *↘ Identificar iniciativas de inovação social que ofereçam mais-valias para o âmbito de atuação da SCML*

A 1 de Junho de 2012, foi aprovada a realização da segunda edição da REPARAR – Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias, tendo o Departamento da Qualidade e Inovação ficado incumbido da sua preparação e execução. Com o propósito de planear a iniciativa, durante o terceiro trimestre de 2012 foi elaborado o respetivo Plano de Ação, com a concretização da ação a ser calendarizada para o primeiro semestre de 2013, devido à exigência de condições climatéricas mais favoráveis, que não estão reunidas nos meses de outono e de inverno.

#### *↘ Estabelecer parcerias com empresas e organizações no âmbito da inovação social*

Em Junho de 2012, a Mesa da SCML deliberou concordar com um projeto de construção, na Obra Social do Pousal, de uma Quinta Pedagógica com um âmbito de ação em três vertentes: agrícola e pecuário, sociocultural e terapêutico. Reunindo um conjunto de métodos terapêuticos inovadores, o projeto apresenta uma abordagem complementar e interdependente, com objetivos em vários níveis, orientados tanto para a comunidade interna, como externa.

Esta proposta foi elaborada e apresentada pela DIAS, que estimou um orçamento de cerca de 200 000,00€ para a sua execução, propondo a sua apresentação a entidades externas para obtenção de financiamento para a sua construção.

No conjunto das competências regulamentares do DQI, está previsto que este Departamento desenvolva iniciativas de estímulo ao voluntariado organizacional. Neste contexto, o DQI tem vindo a desenvolver um conjunto de parcerias com algumas empresas, ao abrigo das suas áreas de voluntariado empresarial e de responsabilidade social empresarial, entre as quais se contou, em 2012, a Fundación Mapfre. Ao abrigo deste relacionamento, o DQI serviu de interlocutor da SCML para apresentar o projeto da Quinta Pedagógica a esta empresa, no sentido de apurar do seu eventual interesse na atribuição de um financiamento.

Após uma primeira demonstração de interesse por parte da Fundação, foi elaborado um estudo prévio, contendo os pormenores do plano para construção da Quinta. A Fundación Mapfre decidiu, então, apoiar financeiramente o projeto, cuja verba acordada ainda em 2012 se cifrou nos 72 000,00€, destinando-se à etapa de reabilitação da antiga "Casa do Caseiro".

**Objetivo 11.** *Conceber e implementar um Plano de Comunicação Interna para a Sustentabilidade.*

#### ↘ *Estruturar o Plano de Comunicação Interna*

Considerando os pressupostos e os objetivos do Projeto de Sustentabilidade, uma das primeiras preocupações do DQI após o seu lançamento consistiu na elaboração do respetivo Plano de Ação para a Mobilização e Sensibilização Interna.

O documento tinha como objetivos operacionais: aumentar a acessibilidade da comunidade interna da SCML a informação sobre sustentabilidade e aumentar os seus níveis de consciencialização ambiental; promover a mudança de atitudes e de comportamentos da comunidade interna da SCML em relação aos consumos energéticos e hídricos da instituição e à gestão dos resíduos produzidos, bem como o seu *empowerment* para integrarem a sustentabilidade no âmbito dos seus serviços/departamentos e nas suas atividades quotidianas. Das 11 ações previstas no plano, 6 foram cabalmente realizadas, estando 4 agendadas para o primeiro trimestre de 2013.

No âmbito deste plano evidenciam-se, pelo impacto que tiveram na atividade do Departamento, o questionário interno de avaliação da perceção dos colaboradores acerca da sustentabilidade e a ação de voluntariado interno de florestação.

O questionário interno de avaliação da perceção dos colaboradores acerca da sustentabilidade, teve como objetivo estabelecer o ponto de referência «zero», coincidente com o início da delineação e aplicação da Estratégia de Sustentabilidade da instituição, no que se refere,

essencialmente, a: nível de conhecimento dos trabalhadores sobre o tema da sustentabilidade; importância atribuída pelos trabalhadores à relevância de a SCML se tornar uma organização mais sustentável; opinião dos trabalhadores acerca de como a SCML deverá promover a sua sustentabilidade ambiental; práticas «amigas do ambiente» já realizadas individualmente pelos trabalhadores em contexto laboral.

#### *↘ Criar e gerir a Área da Sustentabilidade na Intranet*

Após a definição da estrutura base da árvore de conteúdos do separador da Sustentabilidade e da reunião dos respetivos conteúdos, o DQI articulou com o Núcleo de Imagem e Multimédia da Unidade de Relações Institucionais o seu desenvolvimento informático.

Igualmente, solicitou-se o apoio do Núcleo de Comunicação e Imagem da mesma unidade a criação do layout gráfico das diferentes páginas.

Toda esta componente foi preparada em 2012, mas até ao final do ano não foi possível providenciar a entrada em produção do separador, com a sua disponibilização para toda a comunidade interna a ter sido reprogramada para o início de 2013.

Não obstante, ao longo do ano foram produzidos para a Intranet diversos conteúdos relacionados com as atividades em desenvolvimento do projeto da Sustentabilidade, os quais foram divulgados sob a forma de destaque ou notícia.

#### *↘ Desenvolver e implementar campanhas de sensibilização*

##### *Sensibilização sobre o Projeto de Sustentabilidade*

Colocando em prática o princípio da «Reutilização» da política dos 3R's, no seguimento da participação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa no Greenfest, o qual constituiu o primeiro momento de visibilidade externa da estratégia de sustentabilidade da nossa instituição, entre Outubro e Dezembro foram distribuídos pelos vários espaços do Complexo de São Roque as peças de comunicação produzidas para o evento.

As peças expressam visualmente o conceito comunicacional escolhido para o projeto da sustentabilidade, «Fazer do insustentável, sustentável. Todos os dias desde sempre» mensagem que tem em conta a contribuição da Santa Casa, desde há 514 anos, para um desenvolvimento social mais sustentável.

Esta ação teve como objetivo promover internamente o reconhecimento do projeto de sustentabilidade da instituição e sensibilizar os colaboradores para esta temática.

##### *Sensibilização para a Separação Seletiva de Resíduos*

No âmbito da execução das ações «Elaborar e implementar os planos de gestão de resíduos dos estabelecimentos que compõem o conjunto piloto e «Integrar o Programa de Recolha e

Reciclagem de Papel no Plano de Gestão de Resíduos, estendendo-o ao conjunto piloto» do Objetivo 2, e a par com a aquisição dos ecopontos para a separação seletiva de resíduos, no terceiro trimestre de 2012 foi desenvolvida e preparada uma campanha de sensibilização para a Separação Seletiva de Resíduos, a realizar no início de 2013.

Esta campanha, articulada com a Direção de Comunicação e Marketing, foi concebida em conformidade com o conceito gráfico delineado para o projeto da sustentabilidade e sustentou-se na personalização dos ecopontos, de modo que estes incluíssem informação sobre o que depositar e não depositar em cada tipologia de ecoponto, na produção de cartazes e de diversas peças de comunicação eletrónica, como banners, monofolha informativa e outra informação disponibilizada na intranet, e na decoração dos espaços comuns do Complexo de São Roque e dos Edifícios da rua das Taipas e da rua D. Pedro V. Em 2012 foi realizado todo o trabalho de conceção da campanha e de revisão das peças.

### *↘ Promover a realização de ações de formação, informação e sensibilização*

#### *Ações de Formação*

Ainda no âmbito do Plano de Ação para a Mobilização e Sensibilização Interna adjudicaram-se três (3) pacotes formativos nas áreas de eco-condução, compras ecológicas e gestão e tratamento de resíduos.

A ação de formação sobre eco-condução, dirigida aos motoristas da instituição, foi realizada em dezembro, com a colaboração da Sair da Casca.

Já a concretização das ações de formação sobre compras ecológicas e gestão e tratamento de resíduos foi adiada para o primeiro trimestre de 2013, por motivos alheios ao DQI.

Com estas ações de formação pretende-se abranger públicos-alvo preponderantes na organização, no que respeita ao desempenho ambiental em três áreas de impacto significativo: a utilização da frota automóvel, a aquisição de produtos e a triagem e gestão de resíduos.

#### *Workshop interno sobre estudo de diagnóstico da sustentabilidade do Complexo de São Roque*

No contexto do estudo sobre a eficiência energética e hídrica do Complexo de São Roque realizado entre julho e setembro, e com o objetivo de apresentar os seus principais resultados, em 23 de novembro foi promovido no Grémio Literário um workshop dirigido aos elementos da Equipa Multidisciplinar do Projeto da Sustentabilidade. Este workshop teve, de igual modo, uma forte componente de sensibilização e formação.

#### *Workshops sobre Reutilização de Materiais*

Dinamizados pelo Centro de Acolhimento Infantil do Vale Fundão II, estabelecimento de onde partiu a iniciativa, e organizados pelo Departamento da Qualidade e Inovação, realizaram-se, em 2012, 4 *workshops* sobre reutilização de materiais.

### ***Ação sobre o Dia Mundial da Água***

No âmbito de uma parceria com a EPAL, e a propósito da comemoração do Dia Nacional da Água, assinalado em 1 de outubro, o Departamento da Qualidade e Inovação promoveu a distribuição de 100 jarros de água da torneira por diferentes serviços da Santa Casa.

A iniciativa teve como objetivo apelar a todos os colaboradores para a diminuição do consumo de água engarrafada e consequente diminuição de produção de resíduos de plástico e dos aspetos ambientais negativos que lhe estão associados.

### ***Outras atividades desenvolvidas não previstas em Plano***

#### ***– Parceria com o Greenfest'12***

Entendendo que o Greenfest, o maior evento sobre sustentabilidade organizado no nosso país, constituiria um «palco» interessante para comunicarmos pela primeira vez o nosso projeto de sustentabilidade, evidenciando as preocupações da nossa instituição com a sustentabilidade ambiental e o nosso compromisso de 514 anos com o desenvolvimento social, sob proposta do Departamento da Qualidade e Inovação, a Santa Casa da Misericórdia foi parceira na edição de 2012 do evento, o qual decorreu entre 26 e 30 de setembro no Centro de Congressos do Estoril.

***Objetivo 12.*** *Criar e mobilizar uma equipa multidisciplinar interna coadjuvante da operacionalização da Estratégia da Sustentabilidade.*

#### ***↘ Constituir a equipa multidisciplinar interna***

No primeiro trimestre foi constituída a equipa multidisciplinar interna coadjuvante da operacionalização da Estratégia de Sustentabilidade, que integra um total de 27 elementos.

#### ***↘ Promover a realização de iniciativas de mobilização (encontros, workshops, etc.) periódicas***

Inicialmente, foram realizadas reuniões para apresentação do projeto, procurando o envolvimento e comprometimento das várias direções através da sensibilização para a Estratégia de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, nas dimensões ambiental, socioeconómica e da inovação.

Ao longo do ano foi desenvolvido, com os elementos da equipa multidisciplinar, um trabalho conjunto de análise custo-benefício das várias soluções e definição de ações.

### ↘ *Selecionar e implementar medidas propostas pela equipa multidisciplinar*

Da interação com a equipa multidisciplinar ao longo do ano, foram identificadas várias medidas concorrentes à operacionalização da estratégia de sustentabilidade, tendo sido possível implementar um conjunto de medidas/colaborações, de forma já algo sistematizada e rotineira, ao longo de 2012.

## **SUSTENTABILIDADE - Dimensão Monitorização**

O Projeto de Sustentabilidade prevê, igualmente, uma vertente de monitorização do desempenho da SCML, que permita acompanhar a evolução da execução da estratégia, medir os seus resultados e identificar eventuais desvios e as respetivas medidas de correção, de forma atempada e eficiente.

O Objetivo 10 do Plano de Atividades de 2012 previa a identificação de, pelo menos, cinco (5) indicadores.

**Objetivo 10.** *Definir e implementar um Programa de Monitorização do Desempenho da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa no domínio da sustentabilidade.*

### ↘ *Determinar e analisar Indicadores Chave de Desempenho (KPI's)*

Ao longo de 2012 foram definidos e monitorizados treze (13) indicadores chave de desempenho da SCML, em parceria com outros serviços, nomeadamente a DIA e DIF, que foram analisados trimestralmente. Estes indicadores prendem-se essencialmente com os consumos da Frota, da Eletricidade, da Água, do Gás, dos Consumíveis, entre outros.

## **VOLUNTARIADO**

Uma das prioridades para 2012 passava pelo aumento do número de voluntários. Contudo, há que ter em conta que o ano anterior, 2011, foi um ano atípico em matéria de inscrições, por ter sido o Ano Europeu do Voluntariado. Assim, neste ano inscreveram-se pela primeira vez como candidatos a voluntários da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa 659 pessoas, que corresponde a uma diminuição de 17% face ao ano anterior.

No entanto, registou-se um aumento de cerca 5% face ao ano anterior no número de novos voluntários que iniciaram atividade e de 0,4% relativamente ao planeado. O número de voluntários que exerceram atividade (773) foi superior em 4,2% relativamente ao planeado. No dia 31 de Dezembro de 2012, encontravam-se registados 566 voluntários ativos, o que corresponde a um aumento de 9% face ao período homólogo do ano anterior.

**Quadro 57 - Voluntários Ativos**

Voluntários	2011	Plano 2012	2012	Δ% real 2012 / 2011	Δ% real 2012/plan 2012
Nº de Voluntários em atividade	752	742	773	2,8%	4,2%
Nº de Novos Voluntários	230	240	241	4,8%	0,4%
Nº de Voluntários ativos	521		566	8,6%	-

(Fonte: UCPV)

Embora não se tenha registado um aumento significativo no número de encaminhamentos, é de salientar, a diminuição significativa do número de candidatos a voluntários que aguardavam colocação, no dia 31 de dezembro de 2012, que corresponde a menos 68% do que no ano anterior.

**Quadro 58 - Voluntários Encaminhados**

Voluntários	2011	plano 2012	2012	Δ% real 2012 / 2011	Δ% real 2012/plan 2012
Nº de voluntários encaminhados	250	211	252	0,8%	19,4%
Nº de candidatos a Voluntários a aguardar colocação	115	125	37	-67,8%	-70,4%

(Fonte: UCPV)

No que diz respeito ao perfil de voluntários que, no dia 31 de dezembro 2012, exerciam atividade voluntária na SCML, 74% eram mulheres, 56% eram licenciados, 50% eram ativos profissionalmente) 59% tinha até aos 55 anos (80% estão entre os 18 e os 65 anos).

Em matéria de transformações ao nível do perfil dos voluntários, evidencia-se a ligeira diminuição do número de voluntários mulheres (em 77% em 2011 e registaram-se 74%, em 2012) e o aumento do número de voluntários com formação ao nível do ensino secundário (17% em 2011 e 22% em 2012).

**Objetivo 5.** Aumentar o número e a diversidade de perfis de competências, idade e disponibilidade dos voluntários e disponibilidade dos voluntários.

↘ *Promover ações de divulgação e sensibilização ao Voluntariado junto de diferentes públicos/perfis de potenciais voluntários*

No que respeita à divulgação e sensibilização para o Voluntariado, realizaram-se 26 ações, de natureza e formato diferentes.

A UCPV foi convidada a apresentar o seu trabalho em vários eventos, nomeadamente promovidos pela Secretaria-geral do Ministério da Segurança Social, pelas Redes Sociais de Santarém e Vila Viçosa e pelo Instituto de Solidariedade Universitária (ISU).

Ao longo de 2012, foram realizadas diversas reportagens na comunicação social sobre o voluntariado da SCML, nomeadamente pelos canais de televisão RTP 1, RTP 2 e TVI, bem como, reportagens realizadas pelos jornais Público e Expresso.

Também com o objetivo de divulgar internamente o voluntariado, foram realizadas ações de sensibilização e divulgação junto de diferentes serviços da Ação social, nomeadamente, junto da equipa do Programa Inter-Gerações.

Tendo em consideração a importância de que o Voluntariado se reveste para a prossecução dos fins da SCML, foi realizada pela segunda vez um evento de homenagem aos voluntários que completaram 5 anos de atividade voluntária na SCML. Esta ação foi proposta e concretizada em parceria com a Direção de Comunicação e Marketing.

#### *↘ Diversificar e melhorar os instrumentos e metodologias de recrutamento, seleção e formação dos voluntários*

Os dados relativos aos voluntários ativos, acima apresentados, demonstram o esforço efetuado de consolidar o trabalho realizado apostando na identificação de novas oportunidades de voluntariado na SCML mais adaptadas aos perfis e disponibilidades dos voluntários, bem como melhorar e agilizar procedimentos de colocação e enquadramento dos voluntários por parte dos serviços da SCML.

O investimento realizado pela UCPV no acompanhamento dos diferentes serviços no sentido de agilizar e melhorar procedimentos e metodologias, bem como no apoio na conceção e implementação de projetos, ações e atividades de voluntariado, traduz-se na melhoria significativa no tempo médio entre a data de inscrição e o início da atividade.

#### *↘ Elaborar e propor a revisão do Regulamento Interno do Voluntariado*

No início de 2012, foi considerada a necessidade e a pertinência de elaborar e propor a revisão do Regulamento Interno do Voluntariado. No entanto, embora se tenha iniciado o trabalho interno junto dos diferentes serviços, de identificação de questões a melhorar no atual regulamento, por estarem iminentes alterações relativas legislação que regulamenta a atividade de voluntariado, e devido à intenção de mudança do Unidade de Promoção do Voluntariado, inserida no DQI, para Gabinete de Promoção do Voluntariado, inserido no DASS, foi decidido adiar a sua alteração sob pena do novo regulamento ficar desatualizado num curto espaço de tempo.



**Objetivo 8.** Apoiar e complementar a ação desenvolvida pela SCML, ampliando a esfera de intervenção da atividade de Voluntariado e dos diferentes moldes em que esta pode ser concretizada.

*↘ Gerir e acompanhar as ações e projetos de voluntariado da SCML em articulação com os diversos serviços e departamentos*

No âmbito do Programa Inter-Gerações, chegaram 7 pedidos de apoio de voluntários. Destes, 4 estão a ser apoiados por voluntários e 3 idosos manifestaram não pretender o apoio de voluntários.

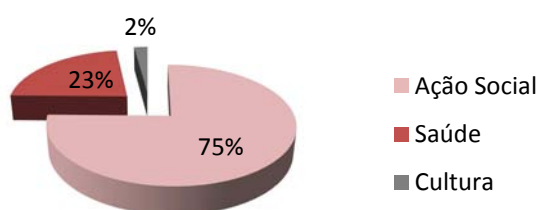
Relativamente ao Gabinete de Atendimento, Aconselhamento e Encaminhamento na Área Jurídica, no período em análise, foram realizados 79 atendimentos a pessoas encaminhadas pelas Direções de Ação Social Local, assegurados por 3 voluntários com formação na área jurídica.

Além da atividade corrente da UCPV, em 2012, colaborou-se na organização e participação de voluntários em 3 eventos: no Rock in Rio, no qual participaram 11 voluntários da SCML que asseguraram o apoio às pessoas de mobilidade reduzida, nos dois espaços do Festival disponibilizados para o efeito; no 1º Festival de coros da SCML, no qual participaram 6 voluntários e na Feira do Livro da SCML, na qual participaram 8 voluntários.

*↘ Apoiar os estabelecimentos /serviços/projetos da SCML na elaboração de propostas de atividades de voluntariado e na definição de perfis de voluntários*

Analisando a distribuição dos voluntários pelos vários domínios de intervenção, verifica-se que a larga maioria (75%) exerce atividade na Ação Social.

**Gráfico 1 - Domínio de atividade**



(Fonte: UCVP)

Quanto ao número de serviços e estabelecimentos onde os voluntários exercem a sua atividade, totalizam, em 2012, 102 locais que corresponde a um acréscimo de cerca de 19% relativamente a 2011, que totalizava 86 locais.

No que diz respeito aos 23% de voluntários (126) enquadrados na área da Saúde em 6 locais, 58 voluntários encontram-se no Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão (CMRA), 63 no Hospital Ortopédico de Sant'Ana (HOSA), 3 voluntários em duas Unidades de Saúde de Proximidade (DSP) e 1 no Centro de Avaliação Geriátrica e Recursos Gerontológicos.

No domínio da Ação Social, que conta com a colaboração de 426 voluntários, continua a prevalecer o voluntariado com crianças (51%), embora tenha vindo a aumentar significativamente o número de voluntários com pessoas idosas (38%). No apoio a grupos específicos como pessoas com incapacidade/deficiência e pessoas com VIH/SIDA, continuamos a verificar algumas dificuldades em mobilizar voluntários para trabalhar com estes grupos.

No que diz respeito à atividade voluntária com crianças, prevalece o apoio em contexto de lar (71%), sendo 79 do Programa Amigos (casais ou pessoas individuais que proporcionam vivências familiares a crianças e jovens institucionalizados na SCML) e 62 voluntários apoiam nas atividades diárias dos lares.

O apoio escolar, que ocorre em diferentes contextos (Lares, Centros Comunitários, Unidades de Saúde, etc.) é a segunda atividade com crianças e jovens com mais voluntários (73), fornecendo apoio ao estudo e explicações desde o 1º nível ao ensino secundário.

Quanto ao grupo de 166 voluntários que apoiam pessoas idosas, 85 (51% dos que apoiam idosos) exercem a sua atividade no domicílio dos beneficiários. Destes, 35 apoiam pessoas com 65 ou mais anos de idade que se encontram em situação de particular solidão ou isolamento, sem qualquer outro apoio da SCML ou de qualquer outra organização.

#### *↘ Realizar ações de informação, formação, reflexão, intercâmbio e partilha de experiências para voluntários e técnicos da SCML*

Desde janeiro de 2012, a UCPV realizou 10 ações de formação inicial de voluntários, nas quais participaram 285 candidatos a voluntários. Estas ações de formação inicial, condição necessária ao início de atividade, visam dotar os participantes de conhecimentos acerca da História, Missão e Ação da nossa instituição, as oportunidades de voluntariado e os direitos e deveres e código ético do voluntário.

Quanto a formação específica e ações de partilha de experiências, realizaram-se 19 ações, em áreas, locais e formatos diferentes, nomeadamente como as que se realizaram no âmbito do Encontro Anual de Voluntários, tais como: Diários de Bordo, Histórias de Vida, técnicas de Animação de grupos, Musicoterapia, Abordagens positivas e otimistas.

De referir que a participação no Encontro Anual, para além de se constituir como oportunidade formativa para os voluntários, contribuiu seguramente para uma maior aproximação dos voluntários à instituição, facilitando a reflexão e a partilha de experiências e fortalecendo o sentido de coletivo.

No total, realizaram-se 29 ações de formação/ partilha de experiências, acima da meta (13) estabelecida.

*↘ Promover o estabelecimento de parcerias e intercâmbios com outras instituições e organizações ao nível nacional e internacional para a promoção do voluntariado*

Ao longo do ano, foi possível aprofundar relações de parceria, identificar novos atores, reconhecidamente relevantes e estratégicos para a complementaridade da nossa ação na cidade, potenciando recursos e sinergias na promoção e prática do voluntariado, bem como procurando estimular a partilha de práticas e a produção de conhecimento nesta área.

O Programa Mais Voluntariado Menos Solidão, iniciativa coordenada pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e realizada em parceria com as Delegações de Lisboa da Associação Coração Amarelo e da Cruz Vermelha Portuguesa, que apoia pessoas com 65 ou mais anos de idade que se encontram em situação de particular solidão ou isolamento, sem qualquer outro apoio de qualquer organização, em 2012, o conjunto das três organizações, apoiou 82 idosos, com a participação de 88 voluntários.

Embora sem uma relação de parceria formal, estreitou-se a colaboração com o Projeto Mais Proximidade, Melhor Vida (freguesia de São Nicolau), com objetivos semelhantes ao do Programa Mais Voluntariado Menos Solidão, nomeadamente, através do encaminhamento de idosos residentes na sua freguesia de abrangência e participação em iniciativas promovidas por este projeto.

Através da parceria com o Centro Nacional de Cultura, no âmbito do projeto “Os nós e os laços”, aberto a todas as pessoas que queiram utilizar o seu tempo livre para o desenvolvimento de projetos e ações de voluntariado de âmbito cultural, o CNC encaminhou 11 voluntários para exercer a sua atividade na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

No contexto da participação na parceria transnacional liderada pela Câmara Municipal de Lisboa (Banco de Voluntariado), foi possível estreitar laços com organizações nacionais e internacionais, já iniciados em 2011, nomeadamente com organizações com intervenção nas cidades de Lisboa, Madrid, Munique e Southampton, nomeadamente a FOBE, a ACAPO, a Crescer Ser, a Entre- Ajuda e o IPJ.

*↘ Estabelecer parcerias com empresas e organizações, ao abrigo do voluntariado empresarial e da responsabilidade social, para implementação e operacionalização de novos programas e projetos de voluntariado*

No âmbito do voluntariado organizacional, e com o objetivo de fortalecer relações de parceria que viabilizem ações conjuntas, com um carácter mais regular e menos pontual, mobilizando o voluntariado de competências dos colaboradores destas organizações, foi assinado acordo de parceria com a Fundação EDP e realizaram-se 4 ações de voluntariado empresarial, que contaram com a participação de 3 empresas, envolvendo um total de 169 voluntários.

No que se refere a ações de responsabilidade social, foram atribuídos donativos à SCML, por duas empresas, no montante total de 77 993,00€.

**Quadro 59 - Ações de voluntariado empresarial**

Empresa promotora	Beneficiário	N.º de Voluntários
Grupo Brodheim	Utentes do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian	115
Grupo Brodheim	Utentes do Centro Residencial Arco Iris	33
DHL Supply Chain Portugal	30 utentes de diversos centros de dia e 4 beneficiários do programa de voluntariado Mais Voluntariado Menos Solidão da SCML	15
Banco Barclays	3 utentes do Serviço de Apoio Domiciliário do Centro de Dia Coração de Jesus	6
<b>Total</b>		<b>169</b>

(Fonte: USI)

**Quadro 60 - Ações de responsabilidade social**

Ação	Empresa	Beneficiário	Montante atribuído
Requalificação de estufa de jardim, para transformação em oficina de atividades ocupacionais	Banco Barclays	Utentes do Centro Residencial Arco Iris	5 993,00 €
Criação da Quinta Pedagógica da SCML na Obra Social do Pousal - requalificação da casa do caseiro	Fundación Mapfre	SCML	72 000,00 €
<b>Total</b>			<b>77 993,00 €</b>

(Fonte: USI)

Além do donativo para a criação da Quinta Pedagógica da SCML na Obra Social do Pousal, a Fundación Mapfre estabeleceu uma parceria com a SCML para a realização de mais dois projetos no âmbito da prevenção de acidentes, dirigidas a pessoas idosas.

No âmbito do projeto "Com Mais Cuidado", foram levadas à cena no Centro Cultural da Malaposta mais duas sessões de teatro da peça concebida pela companhia de Teatro da Garagem em 2011, com especial ênfase nos aspetos didáticos de prevenção de acidentes dentro do domicílio.

Para o projeto "Prevenção de acidentes fora do domicílio – Seniores", durante 2012 a SCML selecionou o texto do material pedagógico e verificou a sua tradução. Esta ação em parceria Mapfre/PML, decorrerá durante 2013 e 2014, em 14 estabelecimentos da SCML, envolvendo cerca de 315 utentes idosos.

## **Segurança**

**Objetivo 6.** *Racionalizar o sistema de segurança de pessoas e bens reduzindo a despesa com a segurança física em 15% e alterando os procedimentos do controlo de acessos aos serviços da Santa Casa.*

A área de intervenção da Segurança nos Serviços e Estabelecimentos da SCML é composta por dois níveis de intervenção:

- A segurança física, assegurada por vigilantes afetos a uma empresa externa, com normas e procedimentos bem definidos aquando da adjudicação do contrato de prestação de serviços;
- A segurança eletrónica, que inclui os diversos sistemas e tecnologias de equipamentos elétricos/eletrónicos de deteção e alerta, controlo por imagem, controlo individual e que, pela diversidade de edifícios, do seu elevado número, de ambientes envolventes distintos, das funcionalidades, das áreas, entre outros aspetos, revela uma variedade de atuações.

As metas estabelecidas para 2012 abrangiam estes dois níveis de intervenção.

### *↘ Definir normas e procedimentos de segurança e propor a respetiva implementação*

Esta ação foi desenvolvida e melhorada nos aspetos previstos com a definição de normas e procedimentos para os casos identificados como mais prementes. Destacam-se os procedimentos para a ocorrência de situações de violência e o Regulamento de Prevenção e Segurança Contra a Violência no Atendimento ao Público.

### *↘ Assegurar o licenciamento dos equipamentos de segurança junto de Autoridades Externas competentes*

Durante 2012 foram efetuados 7 pedidos de licenciamento à Comissão Nacional de Proteção de Dados para Sistemas de CCTV (closed-circuit television), dos quais 6 foram licenciados. Para os sistemas de deteção de incêndio todos os pedidos efetuados à Polícia de Segurança Pública foram licenciados.

### *↘ Reavaliar os procedimentos de controlo de acessos*

Os controlos de acesso foram reavaliados, tendo-se registado, em 2012, um menor número de ocorrências de colaboradores sem cartão da SCML (-1974 ocorrências, face a 2011).

### *↘ Reavaliar as necessidades dos edifícios em matéria de segurança*

Durante o ano de 2012 foram reavaliados os edifícios (74) em matéria de segurança e propostos sistemas de segurança que colmassem as necessidades de deteção de incêndio e de intrusão, bem como sistemas de controlo de imagens.

Sempre que existiu alguma necessidade urgente de instalação de novos meios de segurança em edifícios avaliados como sendo de risco, os mesmos foram instalados com sucesso. Nos outros, a prioridade para salvaguardar quer o edifício quer as pessoas foi definida de acordo as valências existentes.

#### *↘ Afetar Auxiliares de Serviço ao DQI para prestação de serviços de segurança física em estabelecimentos com risco mínimo*

A ação referente aos Auxiliares de Serviço afetos ao DQI não foi conseguida na sua totalidade, dado que outras Direções/Departamentos não disponibilizaram recursos suficientes para as necessidades do Núcleo de Segurança Física (NSF). Já os dois recursos afetos ao NSF para o efeito, desempenharam as suas novas funções nos estabelecimentos de risco mínimo.

#### *↘ Sensibilizar os responsáveis dos Estabelecimentos / Serviços da SCML para a necessidade de redução de custos ao nível da segurança física*

Quer por e-mail ou por contato telefónico, foi feita a sensibilização dos responsáveis dos estabelecimentos para a necessidade de redução de custos. Conseguiu-se esta sensibilização na vigilância pontual e piquetes nos estabelecimentos e serviços da SCML, materializada numa diminuição dos encargos com os serviços de vigilância pontual e de piquetes que alcançou os - 23%.

No cômputo da despesa com a vigilância física, foi igualmente alcançada uma significativa redução dos encargos (cerca de -12%, o equivalente a -397 724€) face a 2011. Porém, não foi alcançada a meta de -15%, particularmente devido à indisponibilidade de recursos humanos internos para serem afetos ao Núcleo de Segurança, nos termos inicialmente planeados.

### ***Outras atividades desenvolvidas não previstas em Plano***

#### *↘ Colaboração do Serviço de Vigilância Física no registo de incidentes ambientais*

Destaca-se a participação da Unidade de Segurança e do serviço externo de Vigilância, no registo de ocorrências relacionadas com incidentes ambientais, durante as rondas do período noturno. Este procedimento foi aperfeiçoado ao longo do ano de 2012, sendo alvo de uma melhoria contínua, refletida no crescente número de registos por parte dos vigilantes durante as rondas, no último semestre de 2012.

## ➤ Qualidade

Durante o segundo semestre de 2012 foram retomados os trabalhos no âmbito da Qualidade. Prosseguiram-se assim as atividades inerentes à normalização e melhoria dos procedimentos associados ao conjunto dos 6 processos de realização definidos para os estabelecimentos de infância da resposta social Creche, com extensão às respostas sociais Creche Familiar e Jardim-de-Infância.

Para o efeito, os técnicos da DIAS/ NAT e DQI efetuaram, entre setembro e outubro, com o apoio das técnicas de educação, cerca de 30 reuniões de levantamento diagnóstico, nos estabelecimentos de infância. Estas reuniões tiveram como objetivo a realização de um levantamento exaustivo da forma como os processos estavam a ser desenvolvidos, bem como de identificar as dificuldades sentidas, os pontos fortes e as propostas de melhoria, por processo e respetivos formulários.

Desta avaliação global e após análise e apreciação técnica, resultou uma síntese das mais valias e constrangimentos experimentados. Com base nesta informação elaborou-se uma listagem das alterações e reformulações a efetuar nos processos.

Foi assim possível concluir no final do ano a proposta de melhoria dos processos de Creche e a continuação progressiva da uniformização dos mesmos para as respostas de Creche Familiar e Jardim-de-Infância.

## ➤ Estratégia de Compras Sustentáveis

No final do quarto trimestre de 2012, a SCML tornou-se a entidade portuguesa do terceiro sector pioneira no estabelecimento de uma Estratégia de Compras Sustentáveis, assinando um Protocolo com o Laboratório Nacional de Energia e Geologia - LNEG para a implementação de uma Estratégia de Compras Sustentáveis.

## ➤ Reestruturação, reabilitação de edifícios e implementação de serviços

O DQI emitiu, sempre que solicitado para tal e dentro do seu âmbito funcional, pareceres relativos às intervenções de reestruturação, reabilitação de edifícios e implementação de serviços. Mais concretamente, os pareceres emitidos pelo DQI neste contexto reportam à componente de proteção contra incêndio, segurança, nomeadamente contra intrusão e controlo de acessos, bem como na verificação da correta aplicação dos requisitos legais face à adequação espaço-funcional dos edifícios onde se presta a resposta social.

Nesta vertente menciona-se o acompanhamento do processo de melhoria das condições de segurança contra risco de incêndio do Centro Social Polivalente de S. Cristóvão e S. Lourenço e do Lar de Odivelas. Manteve-se ainda a colaboração com o Departamento de Gestão Imobiliária e Património para acompanhamento e conclusão das obras que decorreram em 2012 no Lar de Santa Joana a Princesa.

No que concerne ainda às atribuições e competências técnicas do DQI, sempre que necessário foram acompanhadas as diversas intervenções de requalificação/remodelação de serviços e instalações.



### **Departamento de Empreendedorismo e Economia Social**

A missão do Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES) é promover, divulgar e apoiar a criação e o desenvolvimento de iniciativas no âmbito do empreendedorismo e da economia social.

Com a substituição da Direção do Departamento em outubro suspenderam-se as atividades planeadas para 2012 e foi feita uma nova apreciação dos objetivos operacionais do Departamento pelo seu Administrador Executivo. Foi decidido dar continuidade ao Programa de Apoio Empreendedorismo através da aprovação de verba para o orçamento de 2013.

#### ***Objetivo 1. Fomentar a implementação sustentada de iniciativas de empreendedorismo.***

Nas ações que concorrem para este objetivo enquadram-se as ações de comunicação do Programa de Apoio ao Empreendedor e o acompanhamento da execução dos planos de capacitação técnica e das equipas de tutores de proximidade. Enquadram-se ainda as ações relacionadas com o modelo de financiamento e a implementação de um sistema de informação e gestão dos processos de candidatura ao programa. Para este objetivo concorrem ainda iniciativas no âmbito do empreendedorismo e da empregabilidade, transversais aos programas.

O Programa de Apoio ao Empreendedor foi iniciado no ano de 2011, tendo sido concretizadas a fase I (divulgação) e a fase II (diagnóstico do potencial empreendedor) e iniciada a fase III (formação empreendedorismo e sessões de acompanhamento).

Em 2012, foram realizadas as seguintes ações do programa:

- Conclusão da fase III com a realização de um ciclo de 10 Workshops dinamizados pelo parceiro ISCTE/AUDAX nas instalações do Clube da Empregabilidade e do Empreendedorismo. Os Workshops foram organizados em função das necessidades identificadas pelos promotores e visavam aprofundar aspetos focados na formação e/ou em novos temas identificados como relevantes. Entre os temas abordados contam-se a Análise e segmentação de mercado (15 participantes), Comunicação estratégica (15 participantes), Estratégia de vendas (14 participantes), Licenciamento de espaços comerciais (14 participantes), Finanças (10 participantes), Gestão de tesouraria (14 participantes), Criação de websites (14 participantes), Fiscalidade (12 participantes),

Enquadramento jurídico (9 participantes) e Técnicas de Negociação e Networking (13 participantes).

- Início da fase IV com o Desenvolvimento dos projetos em simultaneidade com o ciclo de Workshops. Na fase IV prestou-se o apoio aos promotores para a implementação das suas ideias de negócio, nomeadamente na área da estratégia, enquadramento jurídico e gestão, através de uma metodologia de coaching (facilitação). A facilitação foi sobretudo individual e cada promotor pôde beneficiar até ao máximo de 24 horas num prazo máximo de 9 meses. Foram disponibilizados para este apoio 11 facilitadores pelo parceiro ISCTE/AUDAX. No final de 2012, dos 67 promotores que transitaram para a fase IV, 31 estão em fase de desenvolvimento do plano de negócios, tendo igual número iniciado o seu negócio.

Durante o ano de 2012 foram encaminhados para financiamento bancário 9 projetos e foram aprovados 7 créditos, no valor total de 78.500€.

A título de exemplo de projetos apoiados no âmbito do Apoio ao Empreendedor atualmente em funcionamento, destacam-se os seguintes:

- **ACTIVarte** - empresa de organização de atividades artísticas e desportivas para crianças e idosos. Atualmente estão a desenvolver atividades junto de uma escola e em lares, tendo estabelecido parcerias para o efeito. Não recorreram a financiamento bancário.
- **Loja Nacional** – Comércio de produtos gourmet e produtos biológicos através do financiamento da linha MICROINVEST para exploração de um estabelecimento comercial de venda direta ao público. Arrendou loja através do concurso da Câmara Municipal de Lisboa para o Mercado de São Bento.
- **PF estética** - Atelier de estética. Arrendou uma loja em Angola por um ano, procedeu às obras com apoio de um investidor privado e já deu início à atividade. Não recorreu a crédito bancário.

Ainda no âmbito do Programa de Apoio ao Empreendedor, foram desenvolvidas as seguintes ações:

- Acompanhamento aos promotores pelos gestores de caso SCML: apoio ao desenvolvimento e promoção profissional (articulação com a Casa do Pessoal para divulgação e venda de produtos/serviços dos candidatos, divulgação de eventos relacionados com os negócios, entre outros); Apoio no desenvolvimento do projeto

(sessões de facilitação individuais); Visitas aos locais de atividade dos candidatos (lojas, escritórios, feiras)

- Reuniões de equipa técnica, para discussão de casos
- Reuniões de trabalho com entidades parceiras
- Reuniões semanais com o parceiro ISCTE/AUDAX. A parceria com o ISCTE/AUDAX terminou no final de 2012, tendo sido aprovada superiormente uma proposta de manual e de regulamento para o programa, que não teve continuidade por mudança de Direção.

No âmbito da operacionalização do protocolo com o Montepio Geral iniciado em 2011, foi aprovado em 2012 o Manual do Tutor de Proximidade, o qual prevê a possibilidade do apoio do tutor de proximidade na fase de desenvolvimento do plano de negócios. Foi ainda implementada uma linha de microcrédito a conceder a promotores encaminhados no âmbito do protocolo com ISCTE/AUDAX com necessidades de financiamento, bem como a promotores encaminhados pela equipa SCML/DEES sempre que reunidas as condições para o desenvolvimento do projeto sem recurso a formação.

**Quadro 61 - Resultados obtidos**

Objetivo 1	Meta	Resultado	Taxa de realização
Nº de pessoas encaminhadas para os programas de empregabilidade e empreendedorismo	350	48	14%

Nota: Os valores planeados pressupunham o lançamento de novas edições dos programas do DEES, o que não ocorreu por questões de reestruturação do serviço.

**Objetivo 2.** *Promover a troca de experiências e a partilha de conhecimentos a nível internacional.*

As ações previstas em Plano para este objetivo incluíam o desenvolvimento do plano de atividades em parceria com a ASHOKA, no âmbito do qual estava prevista a organização e divulgação do Programa Jovens Changemakers e a realização de Fórum Internacional de Empreendedorismo. Estava ainda planeado o estabelecimento de protocolos com parceiros para o Programa de Cooperação Internacional e a preparação de um Seminário de Inovação e Empreendedorismo.

O Programa Jovens Changemakers, iniciativa que visa impulsionar o empreendedorismo social nos jovens facilitando o acesso a recursos humanos, materiais e financeiros, apoiou um conjunto de jovens empreendedores oriundos dos vários centros comunitários da SCML e de

outras instituições congéneres do Distrito de Lisboa e Setúbal, com idades compreendidas entre os 14 e os 22 anos, organizados em equipas constituídas por 3 a 5 elementos.

A implementação do Programa incluiu a seleção de jovens, a realização de workshops de capacitação, a apresentação pública dos projetos e o acompanhamento dos projetos durante a sua implementação, tendo por base a metodologia utilizada pela ASHOKA.

Na sequência do Workshop “Sonha.Faz” realizado em Novembro de 2011, foram apresentados 9 projetos com a participação de 30 jovens de equipamentos da SCML integrados em 5 projetos, e 10 jovens provenientes de outras instituições com 4 projetos. Aos projetos apresentados foi atribuído um “capital semente” num valor máximo de 800€, sendo 5 projetos financiados pela SCML e 4 projetos financiados pela Fundação Calouste Gulbenkian.

Os 5 projetos desenvolvidos pelos jovens da SCML e acompanhados pelo DEES foram os seguintes:

- Ar Livre - Projeto desenvolvido pelos jovens do Centro Social Polivalente do Bairro da Boavista com o objetivo de requalificar um espaço camarário degradado na entrada Sul do Bairro da Boavista, tornando-o num espaço de conforto e lazer para a comunidade.
- New Old Era - Projeto desenvolvido pelos jovens do Centro Multicultural da SCML visando o apoio a idosos isolados mediante contactos semanais ao nível da saúde, bem-estar e apoio social.
- Lóios a Bombar - Projeto desenvolvido pelos jovens do Centro de Desenvolvimento Comunitário do Bairro dos Lóios que promove o relacionamento intergeracional através da percussão, visando o combate da solidão dos idosos e a promoção de uma ocupação dos jovens ao fim-de-semana.
- Lab'Artes - Projeto desenvolvido pelos jovens da Associação Juvenil Tropa das Artes do Bairro da Ameixoeira que pretende impulsionar a participação ativa da população juvenil e o envolvimento da comunidade no combate ao vandalismo, crime e toxicodependência.
- VOS Vive, Orienta-te e Sonha - Projeto desenvolvido pelos jovens do Centro de Promoção Social da PRODAC que visa promover hábitos de vida saudável, combatendo o sedentarismo e o isolamento dos jovens e da população em geral do bairro de Chelas.

A fase de acompanhamento dos projetos pela equipa do DEES e pelo representante da ASHOKA em Portugal iniciou-se após a entrega da primeira parcela do Capital Semente e teve a duração de 12 meses. O acompanhamento visava garantir um apoio técnico

especializado e individualizado sem formato pré-definido, adequando-se às necessidades específicas de cada projeto.

Após a avaliação intermédia, realizada em Julho, considerou-se que nem todos os projetos necessitavam da 2ª tranche do capital semente, no valor de 400 euros. Este segundo montante foi atribuído apenas aos grupos do Centro Social Polivalente do Bairro da Boavista, Centro de Desenvolvimento Comunitário do Bairro dos Lóios e Associação Juvenil Tropa das Artes do Bairro da Ameixoeira.

Durante o ano de 2012, a equipa do DEES realizou um total de 28 reuniões de acompanhamento dos projetos. Tendo em conta a conclusão do Programa prevista para Março de 2013, serão ainda realizadas as reuniões finais com cada projeto durante o primeiro trimestre de 2013.

O Fórum Empreende Portugal, outra das ações previstas no âmbito deste Objetivo Operacional, realizou-se em parceria com a ASHOKA a 28 e 29 de Fevereiro de 2012 sob o tema “Soluções Inovadoras para o Desemprego”. Esta iniciativa teve como objetivo apresentar soluções e estratégias inovadoras para problemas concretos de desemprego existentes em Portugal e partilhar experiências de sucesso internacionais, inspirando e motivando organizações locais a avançarem com novos projetos sustentáveis.

Durante a iniciativa com 308 participantes efetivos, realizaram-se apresentações de especialistas da comunidade portuguesa que, organizados em grupos de trabalho temáticos, identificaram barreiras e respetivas soluções para o tema do Desemprego. “Jovens: primeira oportunidade”, “Desempregados de Longa Duração: aproveitar a segunda oportunidade” e “Empresas: as pessoas como oportunidades”, foram os temas trabalhados nessas apresentações. Na conferência sob o tema “O Desemprego em Portugal – Causas e Soluções”, três empreendedores sociais da ASHOKA apresentaram os seus projetos, já implementados e com resultados positivos nos países em que foram desenvolvidos.

Foi criado um microsite dedicado ao evento, onde foram realizadas as inscrições e disponibilizados os conteúdos relativos ao evento. Como resultado e avaliação final, destacam-se o interesse do tema e a originalidade da metodologia, apresentações e conteúdos.

Por orientação superior foi cancelada a Conferência Internacional de Empreendedorismo Social, bem como a realização do Seminário de Inovação e Empreendedorismo.

**Quadro 62 - Resultados obtidos**

<b>Objetivo 2</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de realização</b>
Nº de projetos apresentados no painel do Programa Jovens Changemakers	6	9	150%

**Objetivo 3. Consolidar a Atividade do Clube de Empregabilidade e Empreendedorismo.**

As ações previstas em Plano para este objetivo incluíam a divulgação dos serviços disponibilizados no Clube da Empregabilidade e do Empreendedorismo, a constituição e formação da equipa, o desenvolvimento de módulos do Sistema de Informação e Gestão de Empreendedorismo e Economia Social (SIGEES) e a criação e gestão de um centro de contacto.

Em 2012, decorreu a fase de manutenção do SIGEES tendo sido introduzidas modificações consideradas necessárias devido ao acréscimo de utilização desta aplicação informática pelos técnicos. No Programa Latitude foram concluídos os módulos informáticos previstos, e definido o início dos módulos para os programas Promoção de Empreendedores Sociais e Formação de Líderes Locais de Economia Social.

No âmbito do Clube da Empregabilidade e do Empreendedorismo, em 2012 deu-se continuidade ao atendimento de utentes. Este incluiu o registo, diagnóstico e avaliação das competências de empregabilidade e empreendedoras, formação e apoio na elaboração do plano de negócio, formação em técnicas de procura ativa de emprego, procura assistida de emprego e qualificação, e acompanhamento e consultoria baseada na metodologia de mentoria individual.

Foram ainda desenvolvidas, entre outras, as seguintes atividades: entrevistas de diagnóstico, reuniões da equipa técnica para discussão de casos, elaboração de relatórios periódicos de atividade, elaboração de pareceres técnicos, avaliação de competências empreendedoras e seleção de candidatos, encaminhamento (interno e externo), formação em empreendedorismo solicitada por entidades externas.

Decorrentes de contactos espontâneos e encaminhamento pelos serviços internos, foram efetuados 69 diagnósticos de novos casos. Dos 78 empreendedores transitados do ano anterior para a fase de acompanhamento na implementação do plano de negócios, 67 concluíram a formação com o parceiro ISCTE/AUDAX e 11 foram encaminhados para apoio no âmbito do protocolo com o Montepio.

Devido à redefinição dos objetivos do DEES, foi decidido superiormente o encerramento do Clube da Empregabilidade e do Empreendedorismo em 2012. Durante o ano de 2013, realizar-se-ão nas instalações do Clube ações de formação da responsabilidade da Direção de Recursos Humanos da SCML, tendo sido igualmente disponibilizado espaço para a Associação Dari Acordar (Movimento Zero Desperdício) até ao encerramento das instalações previsto para Abril de 2013.

**Quadro 63 - Resultados obtidos**

Objetivo 3	Meta	Resultado	Taxa de realização
Nº de atendimentos presenciais no Clube da Empregabilidade e do Empreendedorismo	500	212	42%

**Objetivo 4.** *Promover agentes e redes de empreendedorismo e de economia social.*

Para atingir este objetivo foi programada a execução de um Ciclo de Workshops de Empreendedorismo Social e a criação de um Prémio de Inovação e de Empreendedorismo Social.

Devido à redefinição dos objetivos do DEES, foi decidido superiormente suspender as iniciativas descritas.

**Quadro 64 - Resultados obtidos**

Objetivo 4	Meta	Resultado	Taxa de realização
Entrega do Prémio de Empreendedorismo 1ª edição (n.º de dias a partir de 1 de Janeiro)	234	365	Não atingido

**Objetivo 5.** *Criar e integrar iniciativas de empregabilidade e empreendedorismo de base local.*

Para atingir este objetivo, perspetivou-se a continuidade dos programas Promoção de Empreendedores Sociais (PES) e Formação de Líderes Locais de Economia Social (LLES) e o lançamento de uma nova edição de cada programa.

O Programa PES teve como objetivo desenvolver um conjunto de respostas sociais de base local visando a promoção da inclusão social e profissional das pessoas que se encontram em situação de precariedade perante o mercado de trabalho. O programa contemplou a criação de linhas de serviço integradas de apoio ao empreendedorismo social e à inclusão

socioprofissional através de projetos complementares, como o LLES, o Programa de Apoio ao Empreendedor e o Programa Latitude.

O LLES constituiu-se como um projeto de prospeção e capacitação de líderes locais com o objetivo de dinamizar uma rede de líderes locais para a economia social. Pretendeu promover e transformar líderes em empreendedores sociais no seu local de pertença, utilizando métodos indiretos e métodos diretos com recurso a processos participativos e mobilizadores para a ação individual e comunitária. Este projeto foi implementado em quatro fases consecutivas com recurso a abordagens *bottom-up* e metodologias de capacitação e participativas. Foram utilizadas designadamente, a Aprendizagem Interpares (peer-to-peer) e o método Aprender Fazendo (action-learning) baseados na agregação dos indivíduos em grupos de ação, enquadrados por grupos de suporte local e por uma prática continuada de coaching e cooperação ativa com os indivíduos.

As metodologias utilizadas no LLES incluíram quatro fases:

- Fase I- Ações preparatórias de reconhecimento, prospeção e adaptação do projeto a cada território-alvo (freguesias e bairros)
- Fase II – Mobilização e processo participativo
- Fase III – Formação e capacitação
- Fase IV – Desenvolvimento e implementação dos Grupos de Ação Local

No ano de 2012, desenvolveu-se a fase IV que se iniciou no final de 2011 e se concluiu em Outubro de 2012 para as freguesias de Ajuda e Alcântara, e em Dezembro de 2012 para as freguesias de Alto do Pina, Beato, S. João e Penha de França.

Na sequência dos vários workshops e entrevistas de diagnóstico e seleção realizadas na Fase III, os participantes organizaram-se em Grupos de Ação Local e definiram as respetivas ideias de projeto a partir de um processo de *matching* entre as necessidades existentes nos territórios e as características e competências dos empreendedores sociais. Na primeira etapa constituíram-se 2 Grupos de Ação Local (GAL Ajuda, GAL Alcântara) envolvendo 19 participantes com 5 ideias de projeto.

O desenvolvimento das ideias de projeto seguiu a par com a maturação do grupo e com o permanente acompanhamento da equipa técnica e resultou na constituição formal de uma Associação (Alkajuda) que agregou os dois GAL's num espaço em Alcântara cedido pela Cooperativa 2ª Comuna e que, após as devidas intervenções de limpeza e manutenção, irá ser utilizado para as atividades da Hora Amiga e Spencer Kids.



Numa segunda etapa, constituíram-se 3 Grupos de Ação Local (GAL 4 Freguesias, GAL Penha de França, GAL Beato) envolvendo 23 participantes com um total de 8 ideias de projeto. O GAL do Beato dissolveu-se, tendo dois elementos integrado os outros GAL's e uma participante prosseguido individualmente a sua ideia de projeto (atelier de costura). Das 8 ideias de projeto iniciais foram desenvolvidas 5: Lavandaria Social, Loja solidária, Multisserviços, Atelier de costura e Restaurante Solidário.

A definição dos espaços para a realização dos projetos da 2ª fase envolveu a SCML e a identificação de espaços disponíveis no seu património. Para a realização dos projetos Lavandaria Social, Loja Solidária e Multisserviços foram identificados dois espaços na Rua da Penha de França mas o grupo considerou que não foram oferecidas condições especiais de arrendamento e não avançou na negociação. O Atelier de Costura resultou na criação de um negócio em nome individual e foi implementado num espaço da SCML localizado na Rua Sabino de Sousa, para o qual foram negociadas as condições de cedência e assinado o contrato de arrendamento. O projeto de Restaurante Solidário conduziu à constituição formal de uma Associação e identificou um espaço municipal no Pavilhão do Casal Vistoso tendo sido realizadas reuniões com a Câmara Municipal de Lisboa e com a Junta de Freguesia do Alto do Pina que se mostraram interessadas em apoiar o projeto.

A equipa do DEES, em articulação com a equipa da Etnoideia (prestador de serviço para estes programas), realizou, durante o ano de 2012, um total de 10 reuniões de acompanhamento ao conjunto dos 4 Grupos de Ação Local: 4 com os GAL da 1ª etapa (Ajuda e Alcântara) e 6 com os GAL da 2ª etapa (4 Freguesias, Penha de França e Atelier de Costura).

**Quadro 65 - Resultados obtidos**

Objetivo 5	Meta	Resultado	Taxa de realização
Nº de Formandos Programa LLES	45	0	0%

Nota: Os valores planeados para 2012 pressupunham o lançamento de novas edições dos programas mencionados, o que não ocorreu por questões de reestruturação do serviço.

#### **Objetivo 6. Promover a qualificação e valorização das profissões tradicionais.**

Nas ações que concorrem para este objetivo, enquadram-se a divulgação do Programa Tradição, a realização de ações de formação e a implementação do modelo de negócio (Engraxadores), bem como o estudo de viabilidade do apoio a novas profissões tradicionais (Cauteleiros e/ou Outra).

O Programa Tradição - Valorização de Profissões Tradicionais visa reconfigurar situações laborais de autoemprego, em alguns casos marginalizadas ou percecionadas como tal. Trata-se de um projeto de empreendedorismo social (autonomização, dignificação, geração de valor social e económico dos empreendedores apoiados) através da disponibilização de kits normalizados de trabalho.

Em 2012 foi continuado o desenvolvimento do Programa, tendo sido intensificada a campanha de marketing em torno dos engraxadores, com diversas reportagens e entrevistas em órgãos de comunicação social.

Foi igualmente continuado o acompanhamento através de ações de adaptação de local de trabalho (foram estabelecidas 11 parcerias de localização ativa para os engraxadores), e através da criação de negócio com vista ao serviço de engraxadoria em empresas.

**Quadro 66 - Resultados obtidos**

Objetivo 6	Meta	Resultado	Taxa de realização
Nº de Formandos do Programa Tradição	45	9	20%

Nota: O nº de formandos apresentado diz respeito à primeira e única edição do programa, uma vez que foi decidido superiormente que o Programa Tradição não seria continuado.

#### **Objetivo 7.** Fomentar o emprego.

Para alcançar este objetivo, perspetivou-se o estabelecimento de protocolos com parceiros para o Programa Latitude e a criação de linhas de serviço e sua divulgação.

As linhas de serviço de procura ativa de emprego foram criadas, não tendo sido contudo divulgadas devido ao facto do programa ter sido suspenso por decisão superior.

**Quadro 67 - Resultados obtidos**

Objetivo 7	Meta	Resultado	Taxa de realização
Nº de pessoas encaminhadas para o Programa Latitude	120	0	0%

#### **Objetivo 8.** Alcançar um nível elevado de satisfação de utentes e participantes das atividades do DEES.

Para a concretização deste objetivo foi criada uma Ficha de Avaliação da Satisfação do beneficiário dos diversos programas. Foi avaliado o nível de satisfação numa escala de 1 a 5, correspondendo o 1 ao mínimo e o 5 ao máximo.

O resultado apresentado deriva do grau de satisfação dos utentes, calculado de forma ponderada. Para o resultado apurado colaboraram os participantes no Fórum Empreende Portugal e os beneficiários do Programa de Apoio ao Empreendedor.

**Quadro 68 - Resultados obtidos**

Objetivo 8	Meta	Resultado	Taxa de realização
Grau de satisfação em 60% dos utentes e participantes	3	4,5	150%

### **Atividades não Inscritas em Plano**

Em 2011, foi celebrado um Protocolo de Cooperação entre a SCML e a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) com vista a uma cooperação na área da literacia financeira e prevenção do sobre-endividamento.

O projeto incluía a realização de uma campanha nacional de sensibilização na “Prevenção do Sobre-endividamento e Apoio ao Sobre-endividado”, com a duração de 1 ano. Esta terminou em Abril de 2012, tendo estado presente em 194 municípios (80,5% do território nacional), num total de 1.185 ações de formação (ultrapassando largamente as 665 previstas) e 33.543 participantes. A campanha foi divulgada através de 201 notícias distribuídas pela imprensa, rádio e televisão. O patrocínio da SCML foi amplamente divulgado quer nos suportes de apoio às ações de formação, quer no site da DECO na área especificamente criada para a campanha.

Ainda no âmbito do Protocolo, a DECO assumiu o compromisso de ministrar formação aos colaboradores da SCML, em particular aos que estão no atendimento social. Neste sentido foi possível mobilizar com a colaboração da Direção de Recursos Humanos e das Direções de Ação Social Local, 129 participantes



### **Departamento de Gestão Imobiliária e Património**

O Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP) tem por missão administrar e gerir o património imobiliário da SCML com vista à sua rentabilização e valorização, através do seu arrendamento, reabilitação, reconversão, para que sejam originadas receitas destinadas a reinvestir na prossecução da missão da instituição.

**Objetivo 1.** *Constituir uma "bolsa de fogos/frações" para realojamentos, com vista a possibilitar a prossecução da política de reabilitação e valorização do património imobiliário*

Para alcançar este objetivo foram planeadas as seguintes ações:

- Beneficiar fogos/frações para realojamentos
- Adquirir / permutar fogos/frações/imóveis

Durante o ano de 2012 foram afetos à bolsa de fogos/frações para realojamentos 5 fogos.

**Objetivo 2.** *Afetar Prédios/Frações de Rendimento a 2 Projetos de Inovação Social e/ou Empreendedorismo*

Para a prossecução deste objetivo, foi identificada e afeta uma fração que se revelou adequada às iniciativas a promover no âmbito de projetos de Inovação Social e Empreendedorismo.

**Objetivo 3.** *Definir e implementar uma política de gestão de imóveis atendendo à sua localização, dimensão, usos e/ou interesse económico*

Para a concretização deste objetivo foram planeadas as seguintes ações:

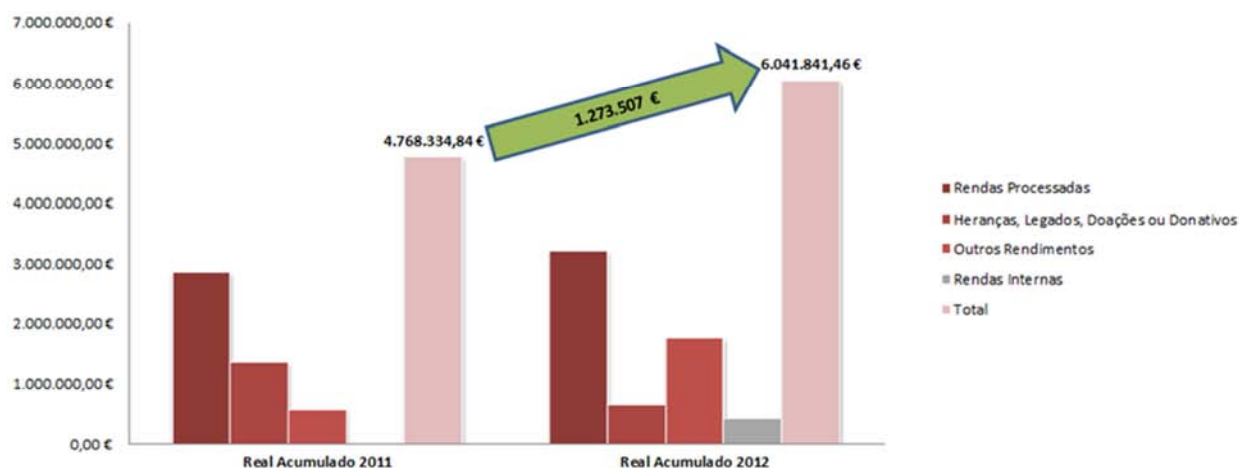
- Identificação e categorização dos imóveis e grau de prioridade de intervenção
- Diagnosticar a situação atual de prédios com vista ao apuramento do seu potencial de valorização e respetivos programas funcionais
- Implementação de parcerias e formas alternativas de gestão (fundo investimento imobiliário, sociedades de investimento imobiliário, arrendamentos longo prazo)

Foram diagnosticados com vista ao apuramento do seu potencial de valorização e respetivos programas funcionais 27 prédios.

**Objetivo 4.** Aumentar em 5% o volume de receitas do DGIP

Pela análise do gráfico nº 2 e quadro nº 69, podemos concluir que se regista um incremento substancial nos rendimentos gerados pelo DGIP na ordem dos 27% (+1.273 mil€). Tal desiderato é proveniente do crescimento:

- ✓ Das rendas processadas (+12%);
- ✓ Dos outros rendimentos (+222%), onde pontificam os ganhos provenientes das permutas das frações A, C, D e E, do Largo Trindade Coelho nºs 9, 11 e 13, e da Rua de S. Bento 167 a 175 (+1,4 milhões de euros).

**Gráfico 2 - Evolução dos Rendimentos****Quadro 69 - Evolução Homóloga**

Designação	Real Acumulado 2011	Real Prov. Acumulado 2012	Δ Valor	Δ %
Rendas Processadas	2.855.584,64 €	3.210.693,93 €	355.109,29 €	12%
Heranças, Legados, Doações ou Donativos	1.362.924,78 €	647.938,91 €	-714.985,87 €	-52%
Outros Rendimentos	549.825,42 €	1.765.000,01 €	1.215.174,59 €	221%
Rendas Internas	0,00 €	418.208,61 €	418.208,61 €	
<b>Total</b>	<b>4.768.334,84 €</b>	<b>6.041.841,46 €</b>	<b>1.273.506,62 €</b>	<b>27%</b>

Em sentido inverso, deu-se uma redução dos réditos provenientes das heranças, legados, doações ou donativos (-52%), motivada, essencialmente, pela redução dos rendimentos de testamentarias encerradas, ou seja, estes réditos, em 2011, foram de 1.055 mil € e em 2012 registaram apenas 24 mil€. Esta natureza de rendimentos, caracteriza-se pela sua alta volatilidade, dependendo em grande medida da manifestação da vontade dos beneméritos.

## Gastos

No que concerne aos gastos, quando observamos o quadro nº 70, percebe-se um decréscimo dos gastos totais em -61% (-14.759 mil euros). Tal fica a dever-se à descida das amortizações e ajustamentos (-87%), visto em 2011 se ter verificado um ajustamento do ativo no valor de 15.524 mil€, referente aos edifícios sitos na Avenida José Malhoa, ocorrência que não se consubstanciou em 2012. Se em 2011, excluirmos da análise a imparidade relativa aos Edifícios sitos na Av. José Malhoa e em 2012 o custo de oportunidade (88,1 mil euros) e o pagamento da multa ao empreiteiro da obra da Av. José Malhoa (427,5 mil euros), os gastos registam apenas um acréscimo de 2,9%.

**Quadro 70 - Evolução Homóloga**

Designação	Real Acumulado 2011	Real Prov. Acumulado 2012	Δ Valor	Δ %
Trabalhos especializados	108.819,39 €	189.777,02 €	80.957,63 €	74%
Conservação e manutenção edifícios	578.107,14 €	538.946,17 €	-39.160,97 €	-7%
Segurança e Vigilância	236.999,19 €	157.164,27 €	-79.834,92 €	-34%
Eletricidade e água	150.214,24 €	109.025,86 €	-41.188,38 €	-27%
Rendas e Aluguers de Edifícios	44.255,73 €	46.103,36 €	1.847,63 €	4%
Condomínios	77.423,10 €	56.358,53 €	-21.064,57 €	-27%
Outros FSE	681.191,94 €	1.006.707,13 €	325.515,19 €	48%
Gastos com Pessoal	874.471,33	883.554,90	9.083,57 €	1%
Amortizações e Ajustamentos	17.349.199,90	2.177.471,77 €	-15.171.728,13 €	-87%
Outros gastos e perdas - Taxas, enc. Heranças e Ind. Resc. Contratos	4.084.726,55	4.172.871,21	88.144,66 €	2%
Custos de Oportunidades	0,00	88.131,47	88.131,47 €	
<b>Total</b>	<b>24.185.408,51 €</b>	<b>9.426.111,69 €</b>	<b>-14.759.296,82 €</b>	<b>-61%</b>

**Objetivo 5.** Definir e implementar um modelo de gestão para as "propriedades rústicas" da SCML com vista à sua requalificação, valorização e rentabilização

Para alcançar este objetivo foram planeadas as seguintes ações:

- Definição do modelo jurídico-administrativo a adotar e sua implementação
- Análise e renegociação dos arrendamentos existentes
- Negociação e formalização de novos contratos (arrendamento, parcerias, etc)
- Registo/cadastro de todas as propriedades rústicas (CRP, Finanças e SAP RE)

Foi elaborado um modelo jurídico-administrativo para as "propriedades rústicas" tendo como objetivo a sua requalificação, valorização e rentabilização. Assinale-se ainda o incremento no número de arrendamentos rústicos ativos que em 2012 atingiram os 23.

**Objetivo 6.** *Implementar um modelo de manutenção preventiva/curativa de construção civil para os "prédios de rendimento" da SCML*

O respetivo modelo e caderno de encargos foi desenvolvido mas não foi implementado por estar dependente de abertura do respetivo processo aquisitivo, o qual acabou por não ser lançado no período em análise.

**Objetivo 7.** *Implementar um Regulamento de Arquivo do DGIP*

A implementação desta ação ficou condicionada à conclusão do Plano de Classificação Documental da SCML, facto que não ocorreu até 31 de Dezembro.

### **Atividades não inscritas em plano**

Para a prossecução da sua Missão o DGIP assegurou a:

- Resposta quer a solicitações internas (administração, serviços "Core" e instrumentais da SCML) quer a externas (estado e outros entes públicos, beneméritos, promitentes beneméritos, arrendatários, e outros parceiros no âmbito da sua missão);
- Promoção da avaliação do património proposto para doação, arrendamento, aquisição, venda, permuta parceria ou qualquer outra finalidade;
- Atualização do cadastro de bens imóveis e do inventário dos bens móveis;
- Proposta de aceitação ou repúdio de heranças, legados e doações a favor da SCML;
- Acompanhamento do Fundo Imobiliário Fechado e das parcerias imobiliárias;
- Valorização, conservação e divulgação dos bens deixados à SCML; e
- Promoção de atos administrativos para a regularização jurídica do património imobiliário da SCML quer herdado, legado, doado ou adquirido.

Da atividade desenvolvida em 2012 é de realçar:

- A consolidação da implementação do módulo *SAP Real Estate Flexible Management*, através do desenvolvimento da área de contabilidade analítica que possibilitará o apuramento de resultados/rentabilidade imóvel a imóvel.
- Pela primeira vez, a Santa Casa participou na 15ª Edição do Salão Imobiliário de Lisboa (SIL), que teve como tema principal a Reabilitação e o Investimento Estrangeiro. Esta participação constituiu uma oportunidade para a SCML divulgar o trabalho que tem vindo a desenvolver na reabilitação do seu património, bem como reforçar a importância e o reconhecimento público às Benemerências.



- Celebração de um Acordo com a Câmara Municipal de Lisboa (CML) onde, para além da permuta de vários imóveis (de que cumpre destacar o edifício da Hemeroteca), foi acordada a constituição de um grupo de trabalho, formado por elementos da CML e da SCML, com vista a apresentar propostas para a resolução definitiva do plano de permutas, previsto no Decreto-Lei nº 46.107, de 26 de Dezembro de 1964;
- A prorrogação do Fundo de Investimento Imobiliário Fechado “Santa Casa 2004” por mais 5 (cinco) anos mas com várias alterações ao Regulamento de Gestão do Fundo, trazendo mais garantias e conforto à posição, interesses e direitos da SCML.

### Valorização e Cadastro

**Quadro 71 - Indicadores de Valorização e Cadastro**

Designação	Execução 2011	Execução 2012	Diferença (2011-2012)
Aval., levant. Topog./Arq.	179	136	-43
Calculo de Rendas	53	85	32
IMI/Ver. De Notificações	27	11	-16
Certificações Energéticas	73	95	22
Conservatórias do Registo Predial	79	53	-26
Serviços de Finanças	453	546	93
Câm. Munic. (cert. camarárias)	62	33	-29
Actos Notariais	22	11	-11

A observação do quadro nº 71, revela-nos que:

Em 2012, houve diminuição:

- ✓ Do número de avaliações e levantamentos topográficos (-43);
- ✓ Do indicador IMI/verificação de Notificações (-16),
- ✓ Das diligências nas conservatórias dos registos prediais (-26);
- ✓ Dos pedidos de certidões camarárias (-29); e
- ✓ Dos atos notariais (-11).

Estes decrementos prendem-se, essencialmente, com o fato de no ano 2012:

- ✓ A iniciativa da avaliação dos prédios urbanos, no âmbito da avaliação geral de imóveis, caber aos serviços centrais da Direcção-Geral dos Impostos.
- ✓ Por via da avaliação supra, ter deixado de haver a necessidade de entrega nos serviços de finanças do Modelo I do IMI para a aquisição de imóveis a título oneroso ou gratuito; e
- ✓ Terem diminuído os pedidos de entidades externas ou expropriações que levassem à necessidade de confirmação de áreas.

Os decréscimos anteriores foram compensados pelo aumento:

- Do cálculo de rendas (+32);
  - ✓ Em resultado da dinamização desta área de atividade do DGIP pela via do arrendamento de frações devolutas; novos arrendamentos; conversões de realojamentos provisórios em definitivos; e renegociação de condições.
- Certificações energéticas (+22);
  - ✓ Indicador que está conectado com o indicador anterior, ou seja, o aumento de arrendamentos originou que também aumentassem o número de certificações energéticas.
- Diligências nos serviços de finanças (+93);
  - ✓ O incremento das diligências nos serviços de finanças está relacionado com a entrada em produtivo do módulo SAP Real Estate Flexible Management (SAP/RE) em 2011, o que originou que em 2012 houvesse a necessidade de atualizar/confirmar os dados administrativos dos prédios através de pedidos de cadernetas de imóveis, averbamentos, etc..;
  - ✓ Participação de óbitos e de escrituras de imóveis que entraram na esfera jurídica da SCML a título oneroso ou gratuito.

### Contratos e Património

**Quadro 72 - Indicadores de Contratos e Património**

Designação	Execução 2011	Execução 2012	Diferença (2011-2012)
Parec. estudos jurídicos	100	85	-15
Prova de Vida	109	172	63
Contratos e/ou Outros	30	64	34
Realojamentos	11	10	-1
Formalizações	28	52	24
Nº de bens conferidos	102	4.572	4470
Nº de bens invent./nut.	463	5.883	5420
Jaz. Intervenc.	170	15	-155
Jazigos Limpos	0	443	443

A observação do quadro supra, informa-nos:

- No que respeita aos pareceres, prova de vida e contratos:
  - ✓ Registou-se uma diminuição dos pareceres e estudos jurídicos (-15), este decréscimo foi amplamente compensado pelo significativo aumento dos contratos rústicos e/ou outros (área onde foi dada relevância à definição de um modelo de gestão para as “propriedades rusticas” da SCML); da prova de vida (+63) das formalizações (arrendamentos, comodatos e aditamentos a contratos) (+24); número de arrendamentos existentes analisados e renegociados (+13); e análise de 62 Processos de Contencioso.

➤ No que concerne ao inventário e aos jazigos:

- ✓ No inventário, houve um acréscimo do número de bens conferidos e de bens inventariados e inutilizados, muito por via do planeamento realizado em 2011 que teve as devidas repercussões em 2012;
- ✓ Honrando a confiança dos que nos transmitiram os seus pertences, em 2012 procedeu-se à limpeza de 443 jazigos. Este desiderato vem no seguimento do trabalho efetuado em 2011 e 2012 onde, no seu conjunto, foram intervencionados 185 jazigos.

*Arrendamentos ativos*

**Quadro 73 - Indicadores de Arrendamentos Ativos**

Designação	Execução 2011	Execução 2012	Diferença (2011-2012)
Arrendam. Habitac. Activos	504	480	-24
Arrendam. Não Habitac. Activos	196	177	-19
Arrendam. Rust. e Outros	0	30	30

Da leitura das figuras acima, resulta:

- ✓ Uma contração do número de arrendamentos habitacionais ativos, em resultado da cessação e rescisão de contratos, morte de arrendatários e abandono dos locatários de unidades de locação para irem viver para habitações próprias nas suas terras de origem;
- ✓ Quanto aos não habitacionais, a recessão económica levou a que algumas empresas e pessoas em nome individual procedessem ao encerramento da sua atividade ou, como medida de controlo de custos, deixassem de se constituir como inquilinos;
- ✓ Nos arrendamentos rústicos e outros assinala-se um incremento muito significativo, muito por via da renegociação/atualização, na sua grande maioria, de arrendamentos agrícolas e acordos cinegéticos das propriedades rústicas provenientes da benemérita Dr.<sup>a</sup> Delmira Maçãs.

Todavia, e como adiante se verá, o decréscimo dos arrendamentos urbanos ativos, foi contrariado pelo aumento das receitas das rendas processadas.

*Benemerências*

**Quadro 74 - Indicadores de Benemerências**

Designação	Execução 2011	Execução 2012	Diferença (2011-2012)
Proces. Bem. Promet. (Em curso)	90	84	-6
Outros Proces. em Benemerências	15	15	0
Imóv. Heranças/Legados e Doações	8	9	1
Donat. em \$ e em Espécie	116	81	-35
Beneméritos com Apoio Social	10	14	4

Como se constata:

- Registou-se uma diminuição dos processos de benemerências prometidas em curso (-6) e do número de donativos em dinheiro e em espécie (-35);
- As missas mantiveram-se ao nível de 2011 (+700);
- O número de imóveis provenientes de heranças, legados ou doações aumentou (+1) bem como a materialidade dos mesmos (+177.450€), ou seja, passou de 475.550€, no ano transato, para 653.000€.
- Os valores em dinheiro, provenientes de benemerências, atingiu os 553.285€, isto é, foram superiores ao ano anterior em 235.590€
- Os beneméritos com apoio social aumentaram (+4); e
- O número de pensões mensais atribuídas, decorrentes de obrigações testamentárias, baixou (-8). Em termos de gastos, em 2011, gastou-se 92.966€ e, em 2012, 58.533€.

### Investimentos

**Quadro 75 - Evolução Homóloga**

Designação	Real Acumulado 2011	Real. Acumulado 2012	Δ Valor	Δ %
Propriedades de Investimento	4.877.464,50 €	3.431.800,80 €	-1.445.663,70 €	-30%
Ativos Fixos Tangíveis/Intangíveis	39.160,13 €	13.418,50 €	-25.741,63 €	-66%
Investimento em curso	2.143.242,72 €	113.954,64 €	-2.029.288,08 €	-95%
<b>Total</b>	<b>7.059.867,35 €</b>	<b>3.559.173,94 €</b>	<b>-3.500.693,41 €</b>	<b>-50%</b>

Os Investimentos registam um decréscimo significativo (-50%), face a igual período de 2011. A regressão mais significativa, em termos absolutos, deu-se nos Investimentos em curso (-2.029 mil€), verificando-se também uma diminuição significativa (-66%) na despesa com a recuperação de prédios para arrendamento. Quanto às propriedades de investimento, observa-se uma diminuição de 1.446 mil € devido, em grande medida, ao decréscimo, em 2012, das aquisições e permutas de património (-1.510 mil €).

## Doações de Imóveis

**Quadro 76 - Evolução Homóloga**

Designação	Real Acumulado 2011	Real. Acumulado 2012	Δ Valor	Δ %
Imóveis Provenientes de Heranças Legados	152.250,00 €	481.000,00 €	328.750,00 €	216%
Imóveis Provenientes de Doações	323.300,00 €	172.000,00 €	-151.300,00 €	-47%
<b>Total</b>	<b>475.550,00 €</b>	<b>653.000,00 €</b>	<b>177.450,00 €</b>	<b>37%</b>

Em 2012, registou-se um aumento do valor dos imóveis provenientes de heranças e legados (+329 mil€), o que representa, face a igual período do ano anterior, um aumento de 216%. Quanto aos imóveis com origem em doações, assinala-se uma diminuição de -151 mil €. Em termos agregados, houve um aumento de 37% do valor dos imóveis registados a título gratuito.

## Resultado Líquido

**Quadro 77 - Evolução Homóloga**

	Real Acumulado 2011	Real Acumulado 2012	Δ% real 2012 / 2011
Rendimentos	4.768.334,84 €	6.041.841,46 €	27%
Gastos	24.185.408,51 €	9.426.111,69 €	-61%
Resultado Líquido	-19.417.073,67 €	-3.384.270,23 €	83%

Regista-se um acréscimo do resultado líquido de +83%, não obstante se, em 2011, ajustarmos o resultado líquido, retirando-lhe o valor da imparidade constituída para a Av. José Malhoa, obtemos o resultado de -3.893.573,67 € e se em 2012 o expurgarmos das rendas internas, custo de oportunidade e multa ao empreiteiro que ia realizar a dita obra, o resultado obtido é de -3.286.815,46€, o que representa uma variação homóloga de +16%. Ao analisarmos o Resultado Antes de Depreciações e Gastos de Financiamento, verifica-se um aumento de aproximadamente 41%, ou seja, o valor de -2.179.958€ em 2011 compara com -1.293.810€ em 2012.

## Fundo Imobiliário Fechado

Em linha com o comportamento do Mercado de Fundos Imobiliários Fechados em Portugal, o "FIIF Santa Casa 2004" registou uma diminuição do valor dos seus "capitais próprios" em 4.406.000 € (-8%). Isto porque, em 31/12/2011, cada unidade de participação valia 5,3810 € e, em igual data de 2012, apenas atingia o valor de 4,8675 €. Esta tendência de decréscimo

já se faz sentir desde o 3º trimestre de 2011, como se pode observar no quadro e gráfico infra.

**Quadro 78 - Capitais Próprios do Fundo**

2011				2012				Δ Valor (4º Trim.2012-4ºTrim.2011)	Δ %
1º Trim.2011	2º Trim.2011	3º Trim.2011	4º Trim.2011	1º Trim.2012	2º Trim.2012	3º Trim.2012	4º Trim.2012		
55.322.000 €	54.265.000 €	55.279.000 €	53.081.000 €	52.572.000 €	51.724.000 €	49.385.000 €	48.675.000 €	4.406.000 €	8%

**Gráfico 3 - Fundo Imobiliário Fechado Santa Casa 2004**



### Conclusão

Do que foi referido nos pontos anteriores, pode-se concluir que em 2012 o DGIP:

- Aumentou a sua atividade;
- Estabilizou a sua estrutura de gastos, fenómeno que está em consonância com as medidas de gestão implementadas pela Direção do DGIP, as quais estão em conformidade com as linhas estratégicas de austeridade e poupança expressas pela Mesa;
- Aumentou, de forma robusta, os rendimentos. Não obstante, atendendo ao seu carácter volátil (benemerências) e à atual conjuntura, em particular o mercado imobiliário, tudo fará para manter esta tendência, apesar de ser difícil afirmar/perspetivar se a tendência de crescimento se manterá.

### Departamento de Jogos

O Departamento de Jogos tem por objetivo administrar e gerir a exploração dos Jogos Sociais do Estado, em regime de exclusividade para todo o território nacional, bem como proceder à distribuição dos respetivos resultados líquidos, nos termos da legislação aplicável.

O exercício económico do Departamento de Jogos (DJ) caracterizou-se pelo aprofundamento da estratégia de atualização da oferta legal dos Jogos Sociais, no quadro das orientações definidas pelo Estado, por forma a assegurar a proteção da ordem pública, a preservação do património das famílias e a prevenção do jogo excessivo.

Neste capítulo, foram postas em prática várias medidas que se traduziram num crescimento muito significativo da Lotaria Instantânea, uma vez que este jogo não só reúne características importantes para combater o jogo ilegal como é aquele que os resultados dos estudos realizados no início do ano apontam como tendo maior margem de progressão:

- Foram lançados no mercado vários jogos novos, com especial ênfase para a série win for life (“pé-de-meia” e “super pé-de-meia”);
- Foi reforçada a capacidade de resposta à procura, introduzindo-se melhorias logísticas no Departamento de Jogos;
- Foi levada a cabo uma estratégia de comunicação que visou conferir maior notoriedade à raspadinha.

Refira-se também o projeto “Novas apostas desportivas” que envolveu todas as áreas do DJSCML e os serviços instrumentais da SCML, bem como a parceria com entidades externas que detêm *know-how* e experiência neste tipo de jogo.

Este projeto transita para 2013 na sua fase de implementação, visto aguardar-se autorização legislativa que permita a exploração deste novo jogo, tendo-se concretizado em 2012 as ações conducentes àquele objetivo, das quais se destacam:

- *A realização de um estudo de mercado para avaliação do potencial deste tipo de jogo em Portugal;*
- *A definição dos requisitos funcionais e operacionais, bem como do modelo de oferta do jogo (modalidades, competições e tipos de aposta);*
- *O desenvolvimento e a implementação de uma arquitetura tecnológica para o sistema de exploração do jogo;*
- *A criação de uma nova área de jogo no PJSC;*
- *Os processos e procedimentos associados à sua exploração.*



Ainda em 2012, foi concluído o Projeto de *Redesign* do Portal Jogos Santa Casa (PJSC), que se propunha rejuvenescer a imagem gráfica, acrescentar maior usabilidade e adequar o PJSC a plataformas móveis. Como principais resultados deste projeto, e que podem avaliar a sua notoriedade e impacto, nos Prémios Anuais Sapo, o *Redesign* do PJSC obteve um “Sapo de Bronze”, na categoria de “Serviços”, premiando o novo *design*, a navegação mais funcional e a compatibilidade com novas plataformas: *smartphones* e *tablets*.

Foi lançado a nível nacional o concurso de criatividade “Lotaria à Portuguesa” que constituiu um projeto iniciado em 2012 e se estenderá em 2013. Este concurso decorreu com sucesso e cumpriu amplamente os objetivos que lhe estiveram subjacentes, a saber: conquistar a sociedade portuguesa, especialmente os públicos mais “distantes” (como jovens e mulheres), contribuindo para o posicionamento desta marca como um “clássico contemporâneo”.

Ainda no exercício de 2012, foram desenvolvidos projetos estruturantes para a concretização dos objetivos definidos, designadamente os concernentes à otimização de infraestruturas, quer físicas, quer tecnológicas, que permitiram solidificar o alargamento da exploração assente em pilares como a idoneidade, a segurança e a inovação.

De igual modo, o Departamento de Jogos intensificou a comunicação com os seus principais *stakeholders*, em especial com os apostadores, os mediadores, os órgãos de comunicação social e o público em geral. O exemplo provavelmente mais marcante deste esforço terá sido a campanha institucional dos Jogos Santa Casa, sob o lema “Há mais em Jogo”.

Foi revista a política de patrocínios do DJ/SCML no sentido de apoiar as iniciativas da Sociedade Civil que se inscrevam naqueles objetivos e que contribuam para manter a esperança na capacidade de superação das dificuldades que a vida coloca a todos: estivemos presentes no Desporto, em eventos do Atletismo, do Rugby, do Futebol, entre outras modalidades, na Cultura, apoiando a música, o *design*, o artesanato, entre outras áreas, e de Norte a Sul de Portugal.

Por outro lado e ao longo do exercício, foram preparadas e submetidas à Tutela propostas necessárias à mais eficiente exploração dos Jogos Sociais, designadamente alterações ao Regulamento dos Mediadores dos Jogos Sociais do Estado, estabelecendo-se as condições de autorização e regras para o exercício da atividade de mediação com recurso ao sítio da Internet [www.jogossantacasa.pt](http://www.jogossantacasa.pt), permitindo aos apostadores realizarem as suas apostas nos jogos sociais num ambiente controlado e assistido, mantendo uma política de jogo responsável e de responsabilidade social.



Foram igualmente preparadas propostas para revisão dos regulamentos dos Jogos Sociais do Estado, procurando a uniformização de algumas regras.

Adicionalmente e no contexto europeu, o Departamento de Jogos da SCML acompanhou atentamente os processos de decisão no âmbito da regulação do jogo a dinheiro, na sequência, entre outros, da publicação das conclusões do Livro Verde da Comissão Europeia, bem como de diversos procedimentos do Parlamento Europeu, no sentido de garantir que é mantida nos diferentes Estados Membros a competência exclusiva de regular esta área reconhecidamente especial. A este nível, foi não só assegurado o contencioso comunitário relativo à defesa do monopólio do Estado em matéria de jogos a dinheiro, intervindo em diversos processos de reenvio prejudicial, mas também apoiados os trabalhos preparatórios do Estado Português no âmbito da revisão da Diretiva “Branqueamento de Capitais” e da Diretiva “Concessões”.

Ainda a nível comunitário, destaca-se, dada a sua especial relevância, a “Comunicação da Comissão Europeia sobre o jogo em linha” e as iniciativas que a antecederam e que se lhe seguiram, as quais têm sido seguidas de perto pelo DJ/SCML. Na sequência da supra referida Comunicação destaca-se ainda a participação no grupo de peritos constituídos pela Comissão Europeia, bem como a intervenção nas reuniões de um grupo de reguladores europeus de jogo.

Nestes termos e tendo em consideração a dimensão de coordenação de diferentes posições nacionais sobre muitas das questões acima mencionadas, o Departamento de Jogos manteve uma participação muito ativa nas organizações internacionais de que é membro (WLA – *World Lottery Association*, EL – *European Lotteries* e CIBELAE – *Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado*). Neste quadro, um representante do DJ/SCML foi eleito para a Comissão Executiva da EL e para a Junta Diretiva da CIBELAE. Foram, ainda neste âmbito, aprofundados os mecanismos de comparação das estruturas de mercados, meios e resultados com as Lotarias congéneres.

Por outro lado, continuou a ser conferida prioridade à cooperação com as Lotarias dos Países de Expressão Oficial Portuguesa.

Adicionalmente, o DJ/SCML acompanhou a evolução legislativa e demais instrumentos regulatórios a nível nacional. A este propósito destaca-se o acompanhamento dos trabalhos da Comissão Interministerial para o estudo do jogo *on-line*.

## Análise da exploração dos Jogos Sociais

A presente análise económica e financeira pretende sintetizar os resultados alcançados pelo Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, em 2012.

## Resultados

**Quadro 79 - Resultados**

	2012	2011	Δ Valor	Δ %
(mil euros)				
Rendimentos operacionais	612.664	611.325	1.338	0,2%
Gastos operacionais	83.120	90.299	-7.180	-8,0%
EBITDA	533.040	524.728	8.312	1,6%
Resultado operacional	529.544	521.026	8.518	1,6%
Resultado financeiro	4.914	4.933	-19	-0,4%
Resultado líquido do período	534.458	525.959	8.499	1,6%
Margem EBITDA	30,8%	31,9%	-1,1 p.p.	
Margem operacional	30,6%	31,7%	-1,1 p.p.	
Margem líquida	30,9%	32,0%	-1,1 p.p.	

As margens incidem sobre os rendimentos brutos dos Jogos Sociais

**Gráfico 4 - Resultado líquido do período**



Em 2012 o resultado líquido alcançou 534.458 mil euros, apresentando um crescimento de 8.499 mil euros (+1,6%), relativamente ao ano de 2011.

Os principais indicadores, por jogo:

### Quadro 80 - Principais indicadores por Jogo

(mil euros)

	Totobola	Totoloto	Joker	Euromilhões	Lotaria Nacional	Lotaria Instantânea	Total
Total dos rendimentos	3.598	52.611	19.464	442.748	12.203	87.037	617.661
Total dos gastos	1.192	5.394	2.633	46.958	5.061	21.965	83.203
Resultado líquido do período	2.406	47.217	16.831	395.790	7.142	65.072	534.458
Fundo renovação do equipamento	131	0,36	-	0,09	-	-	131
Resultado distribuído aos Beneficiários	2.275	47.217	16.831	395.790	7.142	65.072	534.327

### Rendimentos

Os rendimentos totalizaram 617.661 mil euros, representando um aumento de 699 mil euros (+0,1%), face ao ano de 2011.

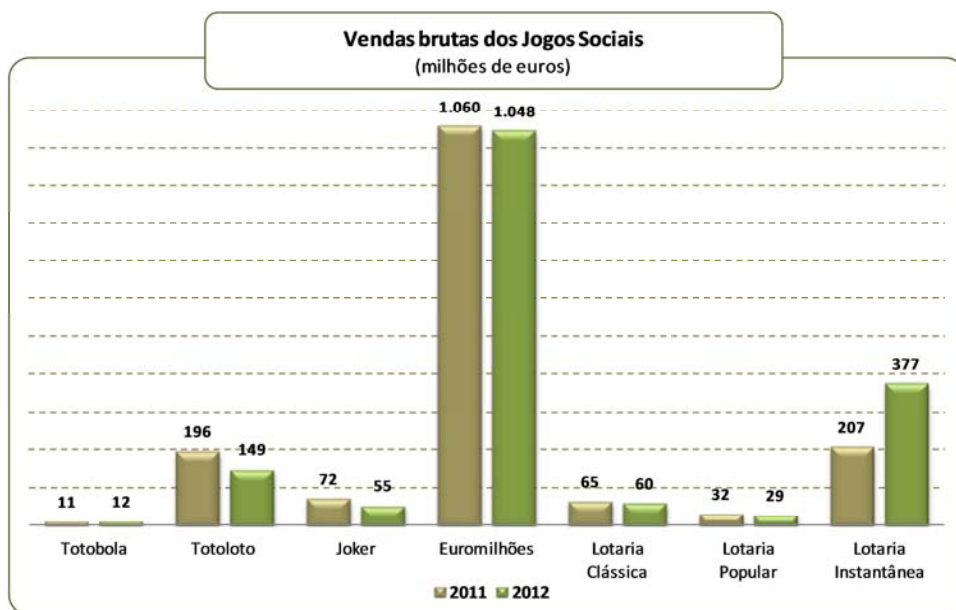
### Quadro 81 - Rendimentos

(mil euros)

	2012	2011	Δ Valor	Δ %
<b>Vendas brutas dos Jogos Sociais (1)</b>	<b>1.729.121</b>	<b>1.642.507</b>	<b>86.614</b>	<b>5,3%</b>
Totobola	12.068	11.095	973	8,8%
Totoloto	149.426	195.669	-46.243	-23,6%
Joker	55.064	71.991	-16.927	-23,5%
Euromilhões	1.047.599	1.059.982	-12.383	-1,2%
Lotaria Clássica	59.938	64.726	-4.788	-7,4%
Lotaria Popular	28.511	31.851	-3.340	-10,5%
Lotaria Instantânea	376.516	207.193	169.323	81,7%
<b>Deduções (2)</b>	<b>1.132.273</b>	<b>1.048.839</b>	<b>83.434</b>	<b>8,0%</b>
Prémios	945.742	877.027	68.714	7,8%
Rem. mediadores pagas p/ jogadores	112.071	101.100	10.971	10,9%
Imposto do Selo s/ jogo	74.460	70.712	3.748	5,3%
<b>Vendas líquidas (1) - (2)</b>	<b>596.848</b>	<b>593.668</b>	<b>3.180</b>	<b>0,5%</b>
Prémios caducados	13.951	15.188	-1.237	-8,1%
Reg. amort. on-line	1.132	646	485	75,1%
Juros, dividendos e out. rend. similares	4.997	5.636	-639	-11,3%
Restantes rendimentos	733	1.823	-1.090	-59,8%
<b>Total dos rendimentos</b>	<b>617.661</b>	<b>616.961</b>	<b>699</b>	<b>0,1%</b>

## Vendas brutas dos Jogos Sociais

**Quadro 82 - Vendas**



Em 2012, foi registado o maior volume de vendas brutas alguma vez alcançado pelos Jogos Sociais.

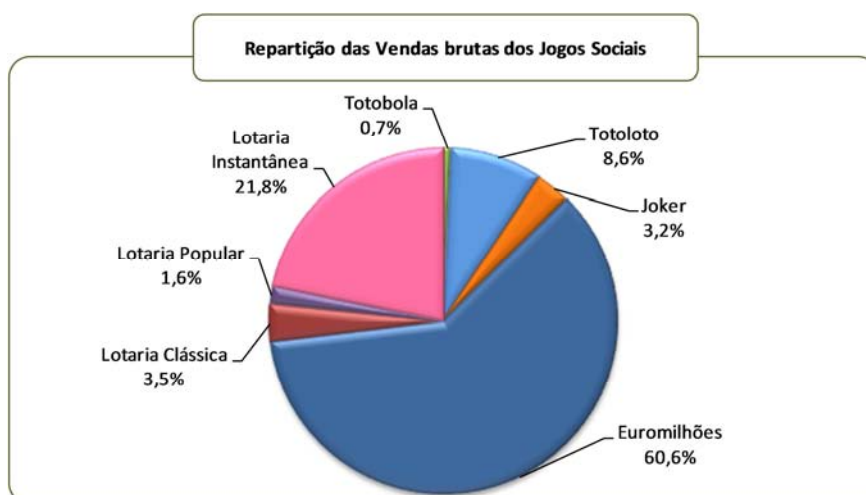
As vendas brutas dos Jogos Sociais alcançaram o montante de 1.729.121 mil euros apresentando um aumento de 86.614 mil euros (+5,3%), em relação ao ano anterior.

Este aumento resulta essencialmente do crescimento da Lotaria Instantânea (+81,7%, face a 2011), justificado por:

- *Investimento publicitário e intervenções ao nível do rebranding;*
- *Definição e entrada em funcionamento das alterações de software necessárias à introdução da 3.ª linha de distribuição, resultando num aumento da capacidade produtiva, obtendo uma resposta mais adequada ao crescimento de encomendas deste jogo.*

O incremento no *pay-out* líquido, embora não tendo aumentado no período, mantendo-se o pagamento até 70% do capital emitido, continua a ser um forte argumento de venda e de rebate do jogo.

### **Quadro 83 - Repartição de Vendas**



O Euromilhões continua a destacar-se como o jogo com maior peso nas vendas brutas, 60,6%, seguido da Lotaria Instantânea com 21,8%.

#### **Prémios caducados**

O valor dos prémios caducados depende da quantidade e valor dos prémios atribuídos em cada concurso, e da não reclamação pelos Jogadores. Em 2012 verificou-se um decréscimo de 1.237 mil euros (-8,1%), relativamente a 2011.

#### **Regularizações das amortizações do sistema on-line**

O registo nesta rubrica destina-se a evitar uma dupla penalização nos resultados a distribuir. O valor das depreciações e amortizações dos investimentos referentes à renovação do equipamento é um rendimento, uma vez que este valor já foi deduzido ao montante a distribuir aos Beneficiários aquando da constituição do Fundo de Reestruturação e Investimento.

O acréscimo de 75,1%, face ao ano anterior, deve-se às depreciações e amortizações relativas aos investimentos efetuados no final de 2011, no âmbito do projeto "Renovação do sistema on-line".

#### **Juros, dividendos e outros rendimentos similares**

O decréscimo de 639 mil euros (-11,3%), em relação ao ano anterior, resulta da alteração do critério na contabilização do valor atual dos prémios dos jogos da Lotaria Instantânea, do tipo *Win for life*, passando estes a ser rendimentos operacionais.

Em 2012 a diferença entre a responsabilidade de prémios a pagar dos jogos de Lotaria Instantânea pé-de-meia e o seu valor atual líquido passou a ser reconhecida a deduzir na conta de prémios.

## Gastos

**Quadro 84 - Gastos**

	(mil euros)			
	2012	2011	Δ Valor	Δ %
Custo merc. vendidas e mat. consumidas	7.394	5.984	1.410	23,6%
Fornecimentos e serviços externos	46.299	58.183	-11.884	-20,4%
Gastos com pessoal	13.000	10.289	2.710	26,3%
Gastos de depreciação e amortização	3.496	3.703	-206	-5,6%
Perdas por imparidade	318	65	254	391,5%
Perdas por redução de justo valor	-	2	-2	-100,0%
Provisões do período	11.279	10.358	921	8,9%
Outros gastos e perdas	1.333	1.716	-382	-22,3%
Gastos e perdas de financiamento	83	703	-619	-88,2%
<b>Total dos gastos</b>	<b>83.203</b>	<b>91.002</b>	<b>-7.799</b>	<b>-8,6%</b>

### *Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas*

O acréscimo de 1.410 mil euros (+23,6%), face ao ano anterior, deve-se, essencialmente ao aumento do consumo de bilhetes da Lotaria Instantânea, que acompanha a tendência de evolução das vendas brutas.

### *Fornecimentos e serviços externos*

Os fornecimentos e serviços externos totalizam 46.299 mil euros, apresentando um decréscimo de 11.884 mil euros (-20,4%), relativamente a 2011.

#### Publicidade e propaganda

No ano de 2012 os gastos com a publicidade e propaganda atingiram os 15.464 mil euros o que representa uma diminuição de 8.158 mil euros (-34,5%), face a 2011. Esta rubrica representa 33,4% do total dos fornecimentos e serviços externos.

#### Outras comissões

Nesta conta são registadas as comissões atribuídas aos mediadores da Lotaria Instantânea, pelo pagamento de prémios, de acordo com os termos regulamentares. Estas comissões representam 2% sobre os montantes de prémios pagos.

O acréscimo de 1.957 mil euros (+84,6%), em relação ao ano transato, é consequência do incremento das vendas deste jogo.

#### *Restantes fornecimentos e serviços*

O decréscimo de 5.662 mil euros (-60,2%), face ao ano de 2011, deve-se, essencialmente, à alteração de procedimento na imputação dos gastos provenientes da prestação de serviços instrumentais pela Santa Casa – Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação, Direção de Aprovisionamentos, Direção de Recursos Humanos e Direção Financeira.

Em 2011 estes gastos foram registados na totalidade como Fornecimentos e Serviços Externos e em 2012 esta imputação passou a ser reconhecida na conta correspondente à natureza do gasto. Resulta como consequência um correspondente acréscimo nas contas de Gastos com Pessoal.

#### ***Gastos com o Pessoal***

Em 2012, os gastos com pessoal atingiram os 13.000 mil euros, o acréscimo de 2.710 mil euros (+26,3%), face ao ano anterior, deve-se em parte à alteração do procedimento na imputação dos gastos provenientes da prestação de serviços instrumentais pela Santa Casa, já explicitada anteriormente. No ano de 2012 a atualização da responsabilidade e valor dos ativos do Fundo de Pensões gerou um impacto positivo nas contas do DJ, ou seja, um decréscimo nos gastos com o pessoal de 554 mil euros.

#### ***Provisões do período***

O aumento de 921 mil euros (+8,9%), em relação ao ano anterior, decorre da alteração da legislação em 2011, que regulamenta o fundo para pagamento de prémios do Euromilhões - Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março. Este Decreto-Lei altera a percentagem de 0,5% para 1% a deduzir às vendas, para a constituição do fundo para pagamento de prémios do Euromilhões e o seu montante máximo de 50.000 mil euros para 150.000 mil euros.

**Investimentos****Quadro 85 - Investimentos**

	(mil euros)	
	2012	2011
<b>Ativos fixos tangíveis</b>	<b>358</b>	<b>3.312</b>
- Equipamento básico	20	356
- Mobiliário	25	32
- Equipamento informático	2	2.646
- Sinalética	240	178
- Restantes ativos fixos tangíveis	71	100
<b>Ativos intangíveis</b>	<b>234</b>	<b>287</b>
- Software	234	287
<b>Investimentos em curso</b>	<b>246</b>	<b>-</b>
- Ativos fixos tangíveis	246	-
<b>TOTAL</b>	<b>838</b>	<b>3.599</b>

No quadro abaixo, apresentam-se os projetos e ações que tiveram execução em 2012:

**Quadro 86 - Projetos**

	(mil euros)
Ações acrésc. /requal. atividade	118
Sinalética - Ações de Requalificação/ Substituição/ Acréscimo	240
Aplicação do Portal de Jogos Multicanal: upgrade de versão Weblogic de 8.1 para 11g.	234
Novas Apostas Desportivas	246
<b>Total</b>	<b>838</b>

**Análise financeira e patrimonial**

Apresenta-se uma síntese comparativa da situação financeira e patrimonial do Departamento de Jogos:

**Quadro 87 - Situação Financeira e Patrimonial**

	(mil euros)		
<b>Balanço</b>	<b>31 dez 2012</b>	<b>31 dez 2011</b>	<b>Δ %</b>
Ativo não corrente	113 170	104 489	8,3%
Ativo corrente	185.380	179.972	3,0%
<b>Total do ativo</b>	<b>298.550</b>	<b>284.462</b>	<b>5,0%</b>
Capital próprio	47.094	48.070	-2,0%
Passivo não corrente	69.491	53.288	30,4%
Passivo corrente	181 965	183 104	-0,6%
<b>Total do capital próprio e do passivo</b>	<b>298.550</b>	<b>284.462</b>	<b>5,0%</b>

Seguida dos principais rácios financeiros:



### **Quadro 88 - Rácios Financeiros**

	<b>31 dez 2012</b>	<b>31 dez 2011</b>
<b>ESTRUTURA FINANCEIRA</b>		
<b>Autonomia financeira</b> (Capital próprio/Ativo total)	0,16	0,17
<b>Solvabilidade total</b> (Ativo total/Passivo total)	1,19	1,20
<b>Estrutura do endividamento</b> (Passivo corrente/Passivo total)	0,72	0,77
<b>LIQUIDEZ</b>		
<b>Liquidez geral</b> (Ativo corrente/Passivo corrente)	1,02	0,98

### **Distribuição dos Resultados pelos Beneficiários dos Jogos Sociais**

O resultado a distribuir pelos beneficiários atingiu o valor de 534.327 mil euros, representando um acréscimo de 11.193 mil euros (2,1%) relativamente ao ano anterior.

O resultado do Departamento de Jogos do período vai sendo antecipadamente distribuído pelos diversos beneficiários, com base nos resultados mensais, segundo as percentagens constantes no Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de março, alterado pelos Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março e Decreto-Lei n.º 106/2011, de 21 de outubro. De referir, ainda, a Portaria n.º 6/2012 e a Portaria n.º 7/2012, ambas de 3 de janeiro, e Portaria n.º 54/2012, de 5 de março, que regulamentam a repartição das verbas destinadas à Presidência do Conselho de Ministros e ao Ministério da Saúde, e Ministério da Administração Interna, respetivamente.

Em 2012, as distribuições foram efetuadas conforme o Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro, regulamentado pelas Portaria n.º 6/2012 e Portaria n.º 7/2012, ambas de 3 de janeiro e Portaria n.º 54/2012, de 5 de março.

A relação de beneficiários é a constante no quadro seguinte:

**Quadro 89 - Distribuição pelos Beneficiários**

		(euros)	
Beneficiários		2012	2011
Ministério da Administração Interna	Autoridade Nacional de Proteção Civil	14.323.417	13.985.093
	Secretaria-Geral do MAI (Riscos sociais)	1.551.273	1.514.631
	Secretaria-Geral do MAI (Policiamento de espetáculos desportivos)	3.567.927	3.483.651
Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público		11.789.672	11.511.196
Presidência do Conselho Ministros	Instituto do Desporto de Portugal (Atividades Desportivas)	-	32.810.309 (a)
	Instituto Português da Juventude (atividades e infraestruturas juvenis)	-	6.309.675 (a)
	Instituto do Desporto de Portugal (Futebol)	-	2.313.547 (a)
	Fundo de Fomento Cultural	18.100.094	2.948.432 (b)
	Instituto Português do Desporto e Juventude	48.342.851	7.874.855 (b)
	Gabinete da Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e da Igualdade	2.588.686	421.687 (b)
Fundo de Fomento Cultural		-	14.722.575 (a)
Ministério da Solidariedade e Segurança Social	IGFSS (Desenv. programas, medidas e projetos apoio - A. Social)	-	54.221.139 (a)
	IGFSS (Cobertura despesas de ISS com Ação Social)	-	38.783.468 (a)
	IGFSS (Apoio para Ação Social FSS - IPSS)	-	11.693.931 (a)
	IGFSS (Prevenção, reabilitação e apoio a def. graves e profundos)	-	10.431.996 (a)
	IGFSS (Combate à pobreza e exclusão social)	-	9.590.706 (a)
	IGFSS (Projetos especiais de apoio a crianças carenciadas e em risco)	-	7.108.900 (a)
	IGFSS (Projetos e ações de auxílio a idosos carenciados)	-	7.108.900 (a)
	IGFSS (Medidas e projeto de apoio à família e à criança)	-	1.261.935
	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social	172.346.386	28.074.531 (a)
	INATEL (Turismo social e sénior, organização de tempos livres)	6.153.381	6.008.036 (b)
Ministério da Saúde		85.009.738	83.001.779
Ministério Educação e Ciência	Desporto escolar	5.170.909	5.048.770
	Projetos especiais destinados a estudantes do ensino secundário	2.533.745	2.473.897
Direção Regional de Juventude e Desporto - Madeira		1.034.182	1.009.754
Instituto de Desporto dos Açores		1.034.182	1.009.754
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa		143.544.424	140.153.856
<b>Subtotal dos Resultados a Distribuir</b>		<b>517.090.866</b>	<b>504.877.003</b>
Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão		3.636.824	4.340.958
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa		13.598.917 (c)	13.915.845
<b>TOTAIS</b>		<b>534.326.608</b>	<b>523.133.806</b>

(a) Valores atribuídos de janeiro a outubro, conforme Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 março.

(b) Valores atribuídos em novembro e dezembro, conforme Decreto-Lei n.º 106/2011, de 21 outubro.

(c) Estão incluídos neste montante os prémios caducados da Lotaria Nacional e do Euromilhões (12.354 mil euros), 4,7% do Resultado da Lotaria Nacional e 0,225% do capital emitido destas Lotarias (1.158 mil euros) e Coimas - Lei n.º 30/2006 (88 mil euros).

### **Direção de Cultura**

Concretizando os seus fins estatutários, nomeadamente, no respeitante à Cultura e promoção da qualidade de vida, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem-se empenhado ao longo dos anos no desenvolvimento de uma política de salvaguarda e valorização do património cultural e artístico à sua guarda.

Fiel a esta missão, foi criada a Direção da Cultura, área até então na dependência da Secretaria-Geral, com os objetivos de promover e coordenar de forma integrada e transversal a ação cultural da SCML, nomeadamente nas áreas de investigação, conservação, incorporação e desenvolvimento cultural e de dignificar e evidenciar o seu património cultural como instrumento do desenvolvimento humano e da coesão social, colocando-o ao serviço e fruição da comunidade.

A Direção da Cultura integra o Museu de São Roque, o Arquivo Histórico, a Biblioteca, o Centro Editorial e o Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural e inscreve-se num contexto mais vasto de desenvolvimento de um polo cultural dinâmico em pleno centro de Lisboa.

No âmbito desta reestruturação, e com intuito de alargar a atividade cultural da SCML, foi criado o Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural que procura, de forma integrada, dar a conhecer o património com valor histórico e artístico da SCML, através da dinamização de ações de âmbito cultural e educativo nos espaços patrimoniais da instituição.

No sentido de reforçar e valorizar o património bibliográfico à guarda da Santa Casa, o então Centro de Documentação e Informação, foi convertido em Biblioteca, oferecendo um maior leque de serviços dirigidos ao público interno e externo.

**Objetivo operacional 2:** *Alargar o acesso da população apoiada pela SCML aos bens culturais da Instituição.*

### ***Ação Cultural e Educativa***

A oferta cultural e educativa da SCML foi alargada e consolidada, proporcionando o envolvimento e a participação ativa de diferentes segmentos de público, assim como, a preparação de ações que envolverão novos públicos internos, nomeadamente os equipamentos de idosos da Direção de Ação Social Local Sul (DIASL SUL).

Foi dada continuidade à monitorização de:

- *Há animais no museu?* Visita animada, para crianças dos 3 aos 8 anos de idade
- *Vamos conhecer a Capela de São João Baptista*, visita jogo e ateliês, para crianças dos 8 aos 12 anos de idade
- *A brincar construímos o passado*, ateliê de arte para crianças dos 6 aos 12 anos de idade
- *Vamos conhecer o Oriente em São Roque*, visita jogo para jovens dos 12 aos 15 anos de idade
- *A Santo que não conheço...nem lhe rezo nem lhe ofereço. Tradições e cultura popular portuguesa através das coleções do MSR*, visita ateliê, público sénior
- *1 Peça / 1 mês*, visita comentada a uma peça do acervo do MSR, destinada ao público em geral
- *Santos Convida*, visita temática, para o público em geral
- *Visitas guiadas ao Museu e à Igreja de São Roque em diferentes idiomas*, durante a semana e ao fim-de-semana, dirigida ao público em geral, nacional e estrangeiro
- Realização de sessões de acolhimento e visitas técnicas ao MSR, dirigidas aos profissionais de instituições de cariz educativo, social e cultural e a profissionais da área do turismo
- Promoção direta das atividades educativas no exterior, junto a instituições de cariz educativo, social e cultural e empresas do setor turístico, tendo em vista a apresentação de projetos e o estabelecimento de parcerias
- *O Livro - Uma janela para o mundo*, trabalho destinado às crianças dos 3 e 4 anos de idade de 15 equipamentos com valência de Jardim-de-infância da SCML
- *Ser arquivista por um dia*, jovens e idosos apoiados pela SCML
- *Vamos construir um livro*, crianças e idosos apoiados pela SCML.

Foram implementadas as seguintes novas atividades:

- *Pelos sentidos do barroco*, visita exploratória, jovens dos 15 aos 18 anos de idade
- *O que nos dizem as cores?* visita animada, crianças dos 8 aos 12 anos de idade
- *Barroco?* visita exploratória, jovens dos 12 aos 15 anos de idade
- *Natividade em São Roque*, visita temática dirigida ao público adulto, 12 Dezembro 2012 a 6 Janeiro 2013
- *Chegou o Natal*, visita ateliê destinada às crianças até aos 12 anos de idade, 12 Dezembro 2012 a 6 Janeiro 2013
- *Pequenos arquitetos*, ateliê de arquitetura dirigida a crianças até aos 12 anos de idade, 19 Dezembro

- *Restauro. Capela de São João Baptista. Redescobrir o seu Esplendor*, visitas temáticas e ciclo de conferências dirigido ao público adulto, 19 Abril a 26 de Maio
- *Preparação de conteúdos para visita ao Museu e Igreja de São Roque a disponibilizar em tablets no âmbito de parceria com a Reverse.*

A Biblioteca prosseguiu com o projeto *Itinerância das obras do acervo bibliográfico da Biblioteca* junto dos equipamentos de ação social e saúde da SCML, com o objetivo de divulgar e facilitar o acesso ao acervo pelos colaboradores. Estiveram envolvidos 146 colaboradores e foram disponibilizadas 590 obras para consulta presencial, tendo sido requisitadas 98. A presente iniciativa teve a avaliação dos dirigentes dos equipamentos visitados de 75% de muito pertinente e fundamental.

**Objetivo operacional 3:** *Valorizar e divulgar a atividade e o património cultural da SCML, através do Plano Cultural 2012/2013*

As linhas estratégicas deste plano consistiram no reforço e visibilidade da oferta cultural da SCML, consolidação da programação educativa e cultural com vista a fidelizar e captar públicos. Deve também salientar-se a consolidação da linha editorial da SCML e o aumento da divulgação e distribuição das publicações da Instituição, bem como a promoção da investigação, do estudo e da inventariação do património histórico, artístico e bibliográfico da SCML.

### *Estudo e Investigação*

Prosseguiram os seguintes estudos:

- Estudo histórico e artístico sobre a Capela de São João Baptista com o contributo de especialista que realizou um estudo sobre a coleção de livros que integram esta encomenda joanina e a coordenação científica da monografia a editar em 2013;
- Estudo histórico sobre a proveniência do património artístico da SCML; elaboração de conteúdos sobre o restauro da Capela de São João Baptista para CD-ROM a incluir na monografia sobre este monumento;
- Elaboração de estudo sobre o tema *Envelhecimento*, em articulação com os cooperantes do projeto REDTESS: Rede de Cooperação na Área do Trabalho, Emprego e Solidariedade Social;
- Elaboração de estudo dedicado ao tema «Nossa Senhora do Pópulo. Reconstituição histórica dos quadros», tendo em vista a sua publicação na revista *Cidade Solidária*.

### *Inventariação*

Foram introduzidas no sistema informático de inventariação e gestão de coleções e património arquitetónico *In Patrimonium Premium* 405 peças do acervo da SCML, referentes às coleções de pintura, rendas e do acervo Eduardo Corrêa de Sá.

O Arquivo Histórico catalogou 5.666 documentos e descreveu 117 metros lineares de documentação em fase intermédia. Foram ainda descritos e selecionados para eliminação 58 metros lineares de documentação, tendo por base a Portaria 509/2004, de 14 de Maio.

Nas bases de dados do programa Bibliobase catalogaram-se 2.155 registos, tendo sido inventariadas e avaliadas 6.026 obras com conteúdos desatualizados e em mau estado de conservação.

### *Eventos Culturais*

De acordo com o plano de rotatividade anual, foi renovada a vitrina de têxteis do núcleo da Capela de São João Baptista, com a apresentação dos paramentos branco solene e branco festivo, permitindo um conhecimento mais vasto desta coleção e acautelar a sua conservação. O reconhecimento da importância do acervo museológico e arquivístico da SCML, no contexto nacional e internacional, foi testemunhado, pela participação nas seguintes exposições:

- *Jan Provost: o Tríptico de Nossa Senhora da Misericórdia*, Museu Nacional de Arte Antiga, 22 Junho / 23 Setembro 2012
- *As Idades do Mar*, Fundação Calouste Gulbenkian, 25 Outubro 2012 / 27 Janeiro 2013
- *A Arquitetura Imaginária: pintura, escultura, artes decorativas*, Museu Nacional de Arte Antiga, 17 Novembro 2012 / 30 Março 2013

Com o propósito de partilhar a sua cultura e de incrementar a divulgação das publicações da Misericórdia de Lisboa, com particular enfoque na população estudantil universitária e técnico-profissional, a Instituição promoveu a realização de uma Festa do Livro de S. Roque, num espaço nobre do Bairro Alto como é o Largo Trindade Coelho, frente ao Museu de S. Roque, no dia 8 de Novembro. Foram parceiras na divulgação 24 universidades.

### *Edições*

O Plano Editorial para 2012 foi cumprido no número total de edições previstas, tendo sido realizadas outras obras não previstas em plano:

- “Benemerências”, Caderno Solidário, de Ana Gomes

- “Domingos Barreiro”, Coleção Beneméritos, de Ana Gomes
- Revista Cidade Solidária Nº27/28
- “Livros Vivos”, projeto comunitário do Centro Desenvolvimento Comunitário da Ameixoeira, SCML
- “Formiga Nini”, Coleção, versão económica integrada
- “Semana Mágica”, de Alfredina Ribeiro
- “Energia para todos”, textos e ilustrações da autoria dos estabelecimentos de infância da SCML
- Catálogos das publicações da SCML

Edições em produção que transitaram para o ano seguinte:

- “Receitas de Vida, Sentimentos com Sabor”, textos de utentes idosos de estabelecimentos da SCML, no quadro do Ano Europeu do Envelhecimento Ativo
- Catálogo Bibliográfico “Envelhecimento”, coordenado pela Biblioteca da SCML e REDTESS (Rede de Cooperação e Desenvolvimento da área do Trabalho, Emprego e Solidariedade Social) no quadro do Ano Europeu do Envelhecimento Ativo.

O Centro Editorial prosseguiu a política de venda, permuta e oferta de publicações da SCML, tendo sido vendidas 820 publicações durante o ano de 2012, sendo 420 na Festa do Livro. O valor total das receitas da venda de publicações foi de 5.996,10 €. Foram realizadas 102 permutas com várias entidades, tendo os livros recebidos sido entregues à Biblioteca. O valor das obras recebidas em permuta foi de 366,00 €. Foram realizadas 1.079 ofertas de publicações durante o período de 2012.

Simultaneamente, a SCML associou-se aos seguintes eventos:

- *Semana da Bélgica*, visitas temáticas em português e francês, 2 a 6 de Maio
- *Dia Nacional de Andorra*, concerto de órgão e visitas em português e espanhol, 11 Setembro
- *Jornadas Europeias do Património. O Futuro da Memória*. Itinerários e conferências, 28 a 30 de Setembro
- Missa Brevis, apresentação do CD-ROM de música sacra na Igreja de São Roque, 25 Outubro
- *Lançamento da obra O Credo Síntese da Fé Cristã*, da autoria do Padre António Vaz Pinto S.J., pela editora Altheia, 5 de Novembro.

Foi assegurado o apoio aos utilizadores da *Biblioteca do Conhecimento On-Line*, que a SCML disponibiliza no âmbito do protocolo que celebrou com a Fundação para a Computação Científica Nacional para o triénio 2010/2012. Esta base de dados disponibiliza o acesso

ilimitado e permanente a textos integrais de mais de 16.750 publicações científicas internacionais de 16 editoras. A adesão a este projeto pela Biblioteca teve por objetivo estimular os colaboradores da SCML para o acesso ao conhecimento científico, de forma a incrementar a produção e atualização científica nas áreas de atuação da Instituição.

Tendo em vista uma ampla divulgação da Biblioteca da SCML, esta elaborou conteúdos para inserir no Site da Instituição, de forma a disponibilizar a informação ao público em geral.

Foi assegurada a realização no Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural e no Arquivo Histórico, de estágios curriculares e extracurriculares de um aluno do Curso Superior de Licenciatura em Turismo do Instituto Superior de Novas Profissões e três alunos da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

Como é evidenciado no quadro seguinte, este objetivo foi cumprido.

**Quadro 90 - Plano Cultural**

Indicadores	2011	Planeado 2012	Realizado 2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011	$\Delta\%$ real 2012/plan 2012
Nº de visitas guiadas, workshops e ateliês em espaços culturais da SCML	1.562	1.500	1.569	0%	5%
Nº de visitantes do MSR, AH e CDI	35.346	32.000	31.467	-11%	-2%
Nº de projetos educativos e culturais	27	18	31	15%	72%
Nº de participantes em projectos educativos e culturais	22.572	n.a.	19.898	-12%	-

**Quadro 91 - Plano Cultural**

Indicadores	2011	Planeado 2012	Realizado 2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011	$\Delta\%$ real 2012/plan 2012
N.º de documentos digitalizados pelo AH e Biblioteca	5.349	n.a.	4.038	-25%	-
N.º de obras catalogadas	4.019	4.750	2.155	-46%	-55%
N.º de utilizadores do AH	613	n.a.	567	-8%	-
N.º de utilizadores da Biblioteca	2.310	n.a.	2.868	24%	-
N.º de processos e livros consultados no AH	1.503	n.a.	1.228	-18%	-
N.º de documentos consultados na Biblioteca	3.174	n.a.	4.100	29%	-
N.º de acessos a bases de dados bibliográficas e jurídicas on-line	93.386	n.a.	38.269	-59%	-
N.º de metros lineares de documentação eliminada pelo AH	1.993	n.a.	58	-97%	-
N.º documentos catalogados pelo AH	n.a.	n.a.	5.666		-
N.º de metros lineares de documentação descrita e acondicionada pelo Arquivo Intermediário	794	n.a.	117	-85%	-
Monografias e publicações editadas	12	7	8	-33%	14%
Publicações vendidas, permutadas e oferecidas	12.295	n.a.	2.001		



### *Projetos de divulgação e cooperação*

Com o propósito de incrementar a divulgação das publicações da SCML e de apoiar a cultura nacional, o Centro Editorial propôs à Associação Nacional de Municípios Portugueses preparar um protocolo de cooperação que permita oferecer e permutar obras com as bibliotecas municipais, assim como, com os PALOP's, o qual terá início em 2013.

Procedeu-se à avaliação do acordo de distribuição com a empresa Contra Margem Lda., a qual no contexto atual de dificuldades económicas, manifestou a intenção de cessar o presente acordo. De modo a assegurar o reforço da distribuição das publicações com maior potencial comercial, iniciou-se a preparação de uma proposta de consignação *central* com a FNAC, que permitirá a entrada das obras da SCML nas suas 14 lojas no país durante o ano de 2013.

A recorrente necessidade de utilização de imagens nas publicações produzidas pelo Centro Editorial, conduziu à necessidade de identificação de parceiros para a cedência gratuita de imagens, nomeadamente com o Arquivo Fotográfico da Câmara Municipal de Lisboa. Relativamente a este, está em estudo a elaboração de um acordo de colaboração.

A Biblioteca colaborou na elaboração do Regulamento da Biblioteca Literária e Musical Branco Rodrigues, do Lar Branco Rodrigues, serviço que faz parte da Direção de Estabelecimentos Descentralizados e de Apoio à deficiência da Direção de Ação Social.

### *Aquisição de obras de arte*

A SCML adquiriu um par de medalhões elípticos em esmaltes de Limoges, c. 1629/1695, de Nicolas Laudin (assinados), representando São Luis Gonzaga e Santo Estanislau Kostka, com moldura em bronze dourado.

### **Objetivo operacional 5:** *Promover a execução de um Plano de Salvaguarda do Património Cultural da SCML 2012/2013*

No âmbito da conservação preventiva foram realizadas as seguintes ações:

- Monitorização de infestantes na Igreja e Museu de São Roque, assim como nos depósitos do Arquivo Histórico.
- Controlo dos níveis de temperatura e humidade relativa nos espaços culturais da SCML.

Tendo em vista garantir a boa preservação do acervo documental, foram elaborados materiais de acondicionamento e tomadas medidas para recuperação de encadernações e higienização da documentação.

Por outro lado, de acordo com o planeado, realizaram-se trabalhos de conservação e restauro nas seguintes peças do património integrado e móvel da SCML.

- Conclusão do restauro da Capela de São João Baptista, com intervenção no pavimento em mosaico e no degrau supedâneo, em parceria com o então Instituto do Museu e da Conservação, IP. e com a coordenação de técnico do Instituto Central para o Restauro de Roma
- Manutenção de peças de ourivesaria da exposição permanente do Museu de São Roque
- Restauro de 32 conjuntos de rendas da coleção Capela de São João Baptista
- Restauro de 3 frontais de altar
- Restauro de um paramento em seda
- Restauro de 3 pinturas da Unidade de Saúde Domingos Barreiro
- Recuperação de 12 cadeiras da Sala das Sessões da Provedoria

No âmbito do projeto de remodelação/ampliação do Museu de São Roque, cofinanciado pelo Programa Operacional da Cultura, o parecer emitido em 2005 pelo então Instituto Português de Museus/Rede Portuguesa de Museus colocou como exigência a criação de espaços autónomos para a Galeria de Exposições Temporárias e para o Serviço Educativo do Museu.

Neste contexto foi aprovado, em 2012, o alargamento da área então afeta à Galeria de Exposições Temporárias, com o objetivo de melhorar as condições de exposição, conservação, segurança e acolhimento do público, através da criação de áreas para apoio à montagem das exposições, armazenamento de materiais, embalagem de peças, assim como instalações sanitárias para o público. No seguimento desta afetação de espaços, foram realizados trabalhos de prospeção arqueológica, com o intuito de melhor conhecer o desenvolvimento das intervenções realizadas ao longo dos séculos e, desta forma garantir que as soluções projetadas se adequam às características arquitetónicas previstas. Foram igualmente elaborados e entregues os projetos de arquitetura e especialidades.

No âmbito da conservação preventiva, foi desenvolvido um estudo sobre o conforto higrotérmico da Galeria de Exposições Temporárias do Museu e dos Depósitos do Arquivo Histórico, que visa garantir as melhores condições de conservação destes espaços e bens patrimoniais.

## **Secretaria-Geral**

Em 6 de junho de 2012, a Mesa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) aprovou uma profunda reestruturação da Secretaria-Geral (SG), com os seguintes objetivos fundamentais:

- Por um lado, reforçar as atribuições nas áreas específicas deste serviço, ou seja, o apoio técnico e administrativo aos órgãos de administração da SCML e aos departamentos e serviços, promovendo a modernização e a otimização do funcionamento da Instituição, e assumir novas atribuições, nomeadamente a gestão dos espaços da Sede, no Complexo de São Roque;
- Por outro lado, valorizar a Cultura como área de Missão da SCML, através da criação da Direção da Cultura, cometendo a esta nova Direção a promoção e coordenação, de forma integrada e transversal, da ação cultural da Instituição, até então da responsabilidade da SG.

Neste quadro de mudança, o Gabinete de Organização e Métodos foi integrado na SG, como *Unidade de Organização e Métodos*, e foram criadas a *Unidade de Relações Institucionais*, que integra o Núcleo de Relações Públicas e Protocolo, o Núcleo de Audiovisuais e Multimédia e o Núcleo de Design de Comunicação, e a *Unidade Técnica e Administrativa*, que integra o Núcleo Administrativo.

O presente relatório evidencia o trabalho multidisciplinar realizado com os vários departamentos e serviços da SCML e o esforço de otimização dos recursos existentes. Para os resultados alcançados foi determinante o contributo dedicado de toda a equipa da SG.

## ***Atividade Desenvolvida***

A SG é o serviço da SCML que executa atividades de apoio técnico e administrativo, conceção, estudo e coordenação com o objetivo de promover a modernização e a otimização do funcionamento da Instituição.

Entre as atribuições da SG, assume a maior relevância o *apoio técnico e administrativo ao Provedor e à Mesa*. Em 2012, a SG assegurou a preparação da agenda das reuniões da Mesa, o secretariado e elaboração das respetivas atas e a comunicação das deliberações deste órgão de administração (Quadro 92).

**Quadro 92 - Apoio às reuniões da Mesa**

	Real 2011	Real 2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011
N.º de reuniões	53	54	0,0%
N.º de deliberações da Mesa	1622	2660	63,8%

A SG assegurou também a coordenação dos processos respeitantes à representação da SCML em órgãos sociais de pessoas coletivas participadas pela Instituição.

No exercício das *funções de Oficial Público*, foram expedidos certificados, certidões e públicas-formas relativos a registos e documentos arquivados na SCML e reconhecida a assinatura de representantes da Instituição. O prazo médio de resposta aos pedidos foi de 1 dia útil. A Secretária-Geral interveio ainda em atos jurídicos extra judiciais e em contratos outorgados pela SCML (Quadro 93).

**Quadro 93 - Funções de Oficial Público**

	Real 2011	Real 2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011
N.º de certificados, certidões e públicas formas relativos a registos e documentos arquivados na SCML	1005	864	-14,0%
N.º de reconhecimento de assinaturas	123	113	-8,1%
N.º de atos jurídicos extra judiciais	44	30	-31,8%
N.º de contratos	259	353	36,3%

Foi dada prioridade aos trabalhos do *Grupo de Missão para a Modernização Tecnológica e Administrativa da SCML* criado por deliberação da Mesa de 4 de julho com os seguintes objetivos:

- Identificar e avaliar ações de modernização e de simplificação administrativa, reengenharia, normalização e desmaterialização de processos, com incidência principal nos processos transversais à Instituição;
- Aumentar a eficiência de utilização das infraestruturas tecnológicas, de comunicações e dos sistemas de informação e identificar oportunidades de modernização e automatização de processos e de reforço da segurança no acesso à informação;

- Privilegiar, sempre que possível, sistemas de suporte ao processo de decisão que permitam uma mais rápida e sustentada gestão dos recursos disponíveis, nomeadamente humanos, financeiros e de informação.

O Grupo de Missão, constituído pela SG, pelo Gabinete de Estudos e Planeamento, pela Direção de Aprovisionamento, pela Direção de Sistemas e Tecnologias da Informação e pelo Gabinete de Auditoria Interna, submeteu à Mesa, no final de novembro, o seu relatório. A Mesa deu a aprovação de princípio às iniciativas apresentadas e deliberou que o grupo prosseguisse os seus trabalhos, devendo conciliar a procura de soluções estruturantes e consistentes com a urgência de agilizar o processo de modernização da SCML. Por outro lado, determinou que se procedesse, com a maior brevidade, ao levantamento dos processos e procedimentos de todos os departamentos e serviços da Instituição.

Na sequência da deliberação da Mesa no sentido de não proceder à transferência de serviços da SCML para o imóvel da Av. José Malhoa, 3 a 9, em Lisboa, a SG coordenou os trabalhos do *Grupo de Afetação de Espaços* constituído por deliberação da Mesa, de 22 e 23 de dezembro de 2011, o qual, na primeira fase, integrou os Diretores do Departamento de Gestão Imobiliária e Património, da Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos e do Gabinete Jurídico, e teve como objetivo assegurar o encerramento do processo relativo à projetada transferência de serviços. Os trabalhos ficaram concluídos em abril.

Na segunda fase, o grupo passou a integrar, também, os Diretores do Departamento da Qualidade e Inovação, da Direção de Aprovisionamento, da Direção de Recursos Humanos, da Direção de Ação Social e da Unidade de Suporte à Gestão do Departamento de Jogos, com o objetivo de proceder à análise e proposta de alternativas para instalação do Departamento de Jogos e ponderação das questões de segurança e funcionalidade do Complexo de São Roque. Num relatório, apresentado em dezembro, foram identificados os resultados do levantamento da situação existente e os principais trabalhos desenvolvidos pelo grupo, nomeadamente no âmbito da ampliação e requalificação da Galeria de Exposições Temporárias do Museu de São Roque, do restauro da Sacristia e das zonas anexas da Igreja de São Roque, com reinstalação condigna do Reitor da Igreja e Capelão Privativo da Misericórdia de Lisboa, da instalação da Direção da Cultura, da reinstalação da Direção de Recursos Humanos e do alargamento do espaço afeto à Provedoria.

Foi, também, constituído um subgrupo operacional para trabalhar com prioridade na elaboração de uma proposta de plano para o Complexo de São Roque que, tendo em conta a morfologia dos diferentes edifícios, contemple os circuitos de segurança e de circulação do

público interno e externo, o acesso de viaturas de socorro e emergência e as questões de sustentabilidade energética e ambiental.

Esta proposta de plano permitirá identificar e priorizar os trabalhos de reafecção e reabilitação de espaços do Complexo de São Roque, os quais proporcionarão igualmente condições para instalar a biblioteca da Brotéria e para valorizar os acervos da biblioteca e do arquivo histórico da SCML, assim como o serviço educativo e cultural da Instituição, no quadro do protocolo de colaboração celebrado com a Província Portuguesa da Companhia de Jesus e a Brotéria – Associação Cultural e Científica.

No âmbito da coordenação funcional das atribuições da SCML relativamente à *Igreja de São Roque*, a SG assegurou o apoio à atividade do Reitor da Igreja e Capelão da Misericórdia de Lisboa, Rev.º Padre Rafael Morão, SJ, e a articulação com a Irmandade da Misericórdia e de São Roque de Lisboa.

Relativamente aos *Objetivos Operacionais* definidos para 2012, salienta-se o seguinte, no âmbito das atuais atribuições da SG:

**Objetivo 1:** *Promover o reforço da identidade da SCML e a coerência da sua imagem institucional, através das ações de comunicação e imagem constantes do Plano 2012*

O Plano 2012 contemplava 120 ações, em três vertentes: comemorações institucionais; imagem institucional; dinamização de espaços do património da SCML. Foram executadas 201 ações, sem acréscimo de encargos para a SCML, das quais se destacam as seguintes, tendo em conta o número de participantes envolvidos e/ou ao impacto que assumiram:

- Coordenação do programa das comemorações do 514.º aniversário da SCML, em julho, nas quais participaram mais de 1.000 pessoas.
- Coordenação do programa das Festividades de Natal da SCML, em dezembro, que envolveu cerca de 6.000 colaboradores, utentes, reformados e voluntários.
- Organização do processo de atribuição dos *Prémios Nunes Corrêa Verdades de Faria*, de novembro de 2011 a maio de 2012, em cumprimento do encargo testamentário de Enrique Mantero Bélard.
- Conceção do projeto de *design* gráfico do *stand* da SCML na 5.ª edição da Feira Expo Carreiras da Universidade Católica/Faculdade de Ciências Humanas.
- Conceção da imagem de identidade para a presença da SCML no Encontro Internacional para o Envelhecimento Ativo “Portugal Maior”, em dezembro, na FIL, e criação dos respetivos suportes de comunicação.

- Conceção dos materiais de divulgação da 24.ª edição da Temporada “Música em São Roque”, realizada em novembro e dezembro, e do respetivo site.
- Conceção e organização da exposição “Benemerências – Cada História, Uma Partilha”, patente ao público no Espaço Misericórdia.
- Organização da Exposição de Fotografia “Espelhos de Lisboa”, patente ao público no Espaço Santa Casa, em janeiro.
- Conceção e produção de sinalética funcional e de decoração em vinil recortado para o Lar de Santa Joana Princesa.
- Implementação de sinalética exterior em 34 equipamentos da SCML.

Nos quadros 94 e 95 são apresentados os indicadores de realização dos Planos de Comunicação, assim como dos projetos de *design* de comunicação e da produção de material audiovisual e multimédia sobre a atividade e o património da SCML, relativos aos últimos dois anos.

**Quadro 94 - Plano de Comunicação**

	Real 2011	Real 2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011
N.º de ações do Plano de Comunicação executadas	111	120	8,1%
N.º de ações extra Plano de Comunicação executadas	62	81	31%

**Quadro 95 - Projetos de design de comunicação e produção de material audiovisual e multimédia**

	Real 2011	Real 2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011
N.º de projetos de <i>design</i> de comunicação	448	491	9,6%
N.º de reportagens fotográficas	355	304	-14,4%
N.º de recolhas e edições de imagens de vídeo	229	122	-46,7%
N.º de tratamentos digitais de imagens	11.782	18.232	54,7%
N.º de produções multimédia	1251	574	-54,1%
N.º de apoios técnicos	1683	802	-52%

Foram executados os seguintes projetos inovadores:

- Conceção do projeto de *design* gráfico do *stand* da SCML no Salão Imobiliário de Lisboa, realizado em outubro, na FIL, e criação do *design* dos materiais de comunicação e produção dos suportes multimédia da iniciativa, em colaboração com a Direção de Comunicação e Marketing e o Departamento de Gestão Imobiliária e Património.
- Conceção de animação multimédia para apresentação do Projeto de Implementação da Estratégia de Sustentabilidade da SCML, em colaboração com o Departamento da Qualidade e Inovação.
- Criação do canal da SCML no *YouTube*, no qual foram colocados 32 vídeos sobre atividades da SCML, que registaram 20.687 visualizações.

**Objetivo 2:** *Dotar a SCML de um sistema de gestão de documentos eletrónicos*

Foi dada continuidade ao projeto iniciado em janeiro de 2011 com o objetivo de dotar a SCML de um sistema que assegure o fácil acesso e a preservação de documentos, garantindo a autenticidade, fidedignidade e integridade ao longo do seu ciclo de vida. Os trabalhos, coordenados pela SG, foram realizados pela equipa multidisciplinar que integra elementos deste Serviço, da Direção da Cultura/Arquivo Histórico, da Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação e da Direção de Aprovisionamento, com a colaboração de um consultor externo especialista nas áreas de Sistemas de Informação e de Arquivo.

Foram executadas as seguintes fases planeadas para 2012:

- Elaboração do Plano de Classificação Documental da SCML, de acordo com os novos modelos conceptuais de classificação de matriz funcional, exigidos pela Direção-Geral do Livro, Arquivos e Bibliotecas, e sua revisão, face à reorganização da Instituição;
- Conclusão das especificações técnicas para o Sistema de Gestão de Documentos Eletrónicos, tendo por base normas internacionais (MOREQ2010 – *Modular Requirements for Records Systems*) e os princípios consignados em documentos normativos e de boas práticas em matéria de gestão documental;
- Elaboração do Plano de Preservação Digital da SCML, com o objetivo de preservar, de forma continuada, documentos eletrónicos de arquivo, aumentando a sua vida útil, salvaguardando a sua utilização operacional e protegendo-a das falhas de suportes, perda física e obsolescência tecnológica.

De acordo com o planeado, foram desenvolvidas, em tempo oportuno, diligências com vista ao alargamento a todos os departamentos e serviços do Sistema de Gestão de Correspondência *InfoClipEx*, em funcionamento na Provedoria, na Secretaria-Geral e na Direção de Aprovisionamento, que constituíram o piloto do projeto. A declaração de insolvência da



empresa fornecedora do *InfoClipEx* comprometeu o desenvolvimento do processo e exigiu a abertura de um novo procedimento para aquisição de serviços de manutenção corretiva e evolutiva daquele Sistema. O alargamento do *InfoClipEx* concretizar-se-á em 2013.

No quadro 96 estão registados os indicadores dos últimos dois anos relativos à receção, registo e expedição de correspondência entrada e saída da Sede da SCML.

**Quadro 96 - Receção e registo e expedição  
de correspondência na Sede da SCML**

	Real 2011	Real 2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011
N.º de documentos registados (Infoclipex)	21.626	26.312	21,7%
N.º de documentos digitalizados e registados (Workflow de faturação)	42.149	39.521	-6,2%
N.º de documentos expedidos	115.275	102.960	-11%

**Objetivo 3:** Definir e implementar uma nova metodologia para a celebração dos contratos escritos em que a SCML seja outorgante

Em fevereiro, foram revistos os procedimentos internos relativos à intervenção da Secretária-Geral na celebração de contratos, nos termos do artigo 38.º dos Estatutos da SCML, com o objetivo de aumentar a eficácia e a qualidade do serviço nesta área. Na sequência da revisão efetuada, foi lançado um inquérito de satisfação aos clientes internos em matéria de assinatura de contratos. A fração das respostas ao inquérito sobre o grau de satisfação correspondente ao nível igual ou superior a 4 (escala de 1 a 5) foi de 100%.

No contexto dos trabalhos do *Grupo de Missão para a Modernização Tecnológica e Administrativa da SCML*, o âmbito deste objetivo foi alargado, de forma a contemplar todo o processo que conduz à celebração de contratos escritos em que estejam envolvidos os vários departamentos e serviços da Instituição.

Em matéria de organização e métodos, foram atingidos os Objetivos Operacionais definidos para 2012 pelo anterior Gabinete de Organização e Métodos:

**Objetivo 1:** Melhorar os conteúdos e os fluxos de informação, nomeadamente através da elaboração de Manuais de Procedimentos.

**Objetivo 2:** Desenvolver e atualizar o repositório de informação de carácter organizacional, através da Intranet Corporativa.

**Objetivo 3:** Racionalizar e normalizar formulários para utilização dos departamentos e serviços.

**Objetivo 4:** Garantir a manutenção do Sistema de Informação de Centros de Custo.

**Objetivo 5:** Promover a melhoria dos métodos e processos de trabalho com vista ao desenvolvimento qualitativo da prestação organizacional dos serviços da SCML.

No quadro 97, estão registados os principais indicadores na área de organização e métodos relativos aos últimos dois anos.

**Quadro 97 - Indicadores de organização e métodos**

	Real 2011	Real 2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011
N.º de formulários racionalizados e normalizados	212	237	12%
N.º de centros de custo com intervenção	230	520	126%
N.º de pedidos satisfeitos/N.º de pedidos recebidos	98,50%	100,00%	2%
Nível de satisfação de clientes internos (escala de 1 a 5)	4,45	4,7	6%

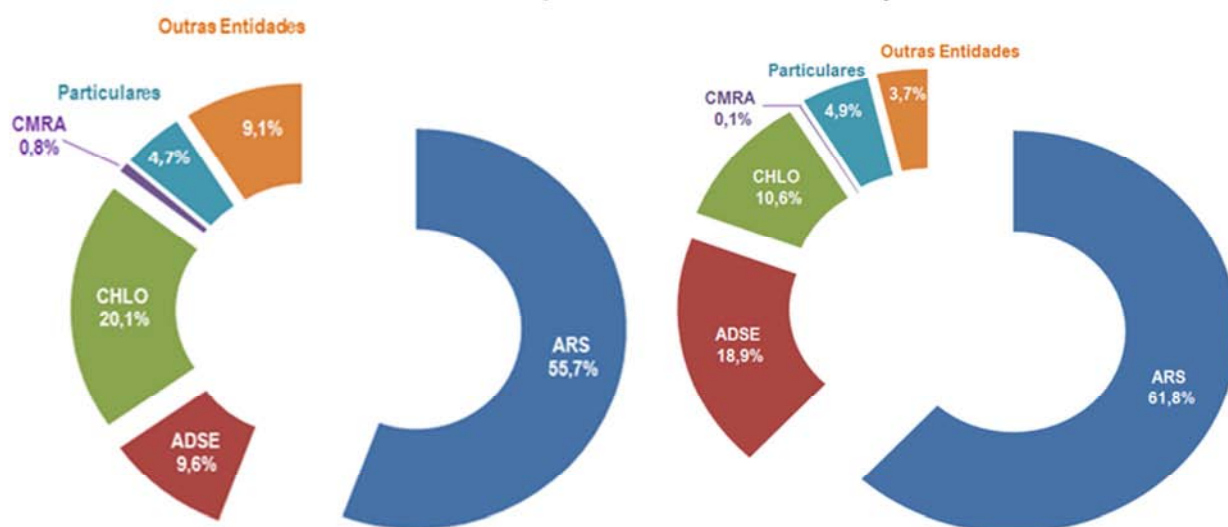
### Hospital Ortopédico de Sant'Ana

O Hospital Ortopédico de Sant'Ana (HOSA), estabelecimento hospitalar integrado na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e dotado de autonomia técnica e científica, tem como missão contribuir de forma eficiente para a promoção da saúde da população, respondendo às suas necessidades através da prestação de um conjunto diversificado de cuidados que se caracteriza pelo elevado nível de qualidade, pela facilidade no acesso e pela resposta em tempo útil.

Fundado em 1904, o HOSA é um Hospital prestador de cuidados de saúde diferenciados e especializados fundamentalmente na área de Ortopedia, especialidade em relação à qual, aliás, constitui referência nacional. Para além desta especialidade, que reveste uma forte componente cirúrgica – convencional e em ambulatório – o HOSA dispõe ainda de um leque de serviços complementares, tendo diversificado, também a sua atividade a outras especialidades.

Com vista a aumentar a acessibilidade e rentabilizar os recursos existentes, o HOSA tem celebrado Acordos com diversas Entidades do Sector Público e do Sector Privado, destacando-se, em termos de referenciação de utentes, tanto em Internamento, como em Ambulatório, as Administrações Regionais de Saúde (ARS), o Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental (CHLO) e a Direção Geral de Proteção Social aos Funcionários e Agentes da Administração Pública (ADSE), como se pode observar nos Gráficos 5:

**Gráfico 5 - Doentes Saídos por Entidade e consultas por entidade**



Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

### Enquadramento da Atividade Desenvolvida

Os objetivos operacionais do HOSA, aprovados pelo Conselho Diretivo e norteadores de toda a atividade desenvolvida em 2012, foram determinados pelos objetivos estratégicos definidos pela MESA da SCML.

Não obstante o cumprimento de grande parte das ações estabelecidas para a concretização dos objetivos operacionais estabelecidos a atividade do HOSA foi condicionada por alguns fatores que limitaram a concretização plena dos objetivos estabelecidos, designadamente:

- ✓ Alteração do Conselho Diretivo, com a entrada de uma nova Administradora Delegada a 01 de Março de 2012 e de algumas chefias intermédias, o que condicionou o cumprimento integral dos objetivos fixados pela equipa em exercício no ano 2012.
- ✓ A classificação do Hospital Ortopédico de Sant'Ana como Monumento de Interesse Público, através da publicação de Portaria em Diário da República, no dia 16 de Junho de 2011, facto já referenciado no Relatório de Gestão de 2011.

### Atividade Desenvolvida

**Quadro 98 - Indicadores de Atividade Internamento**

Indicadores de Atividade	2011	Planeado 2012	2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011	$\Delta\%$ real 2012/plan 2012
<b>Internamento</b>					
Lotação Praticada	53	53	53	0,0%	0,0%
Doentes Tratados	2.653	-	2.604	-1,8%	-
Doentes Saídos	2.629	2.593	2.585	-1,7%	-0,3%
Demora Média	6,0	7,0	5,5	-8,3%	-21,4%
Taxa Média de Ocupação do Hospital	67,9%	71,0%	63,0%	-4,9 p.p.	-8,0 p.p.
Taxa Média de Ocupação Enfermarias	73,70%		70,10%	-3,6 p.p.	-
Taxa Média de Ocupação Quartos Particulares	34,40%		30,00%	-4,4 p.p.	-
Doentes Tratados por Cama	50,1		49,1	-2,0%	-
Dias de Internamento dos Doentes Saídos (DM)	13.143	13.063	12.087	-8,03%	-7%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

Destaca-se, em relação aos indicadores de atividade de 2012, a diminuição da demora média do internamento a qual passou de 6 dias para 5,5 dias.

**Quadro 99 - Indicadores de Atividade Bloco Operatório**

Indicadores de Atividade	2011	Planeado 2012	2012	Δ% real 2012 / 2011	Δ% real 2012/plan 2012
<b>Bloco Operatório</b>					
Total Cirurgias	2.520	2.300	2.468	-2,1%	7,3%
Nº Cirurgias Convencionais	2.086	1.900	2.094	0,4%	10,2%
Nº Cirurgias Ambulatório	434	400	374	-13,8%	-6,5%
Cirurgias Ortopedia	2.322		2.277	-1,9%	-
Cirurgias Oftalmologia	120		129	7,5%	-
Cirurgias Otorrinolaringologia	24		5	-79,2%	-
Cirurgia Plástica	29		49	69,0%	-
Cirurgias Estomatologia	25		8	-68,0%	-
Taxa de Ocupação do Bloco Operatório	66,10%	71%	67,10%	1,0 p.p.	-3,9 p.p.

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que concerne à atividade do Bloco Operatório, o número de cirurgias realizadas superou o objetivo definido (2.300). A produção cirúrgica do HOSA continua a manter-se predominantemente convencional, com cerca de 82% do total de cirurgias realizadas no HOSA, contra os 18% em cirurgia de ambulatório.

A atividade cirúrgica convencionada em Ortopedia cresceu 1,3% em relação ao ano anterior, assim como se verificou um acréscimo de 55,2% no que diz respeito à atividade da cirurgia plástica. No que diz respeito à atividade cirúrgica de ambulatório, foi a especialidade de Oftalmologia a que mais se destacou, tendo-se verificado um aumento 13,3%.

**Quadro 100 - Indicadores de Atividade Consulta Externa**

Indicadores de Atividade	2011	Planeado 2012	2012	Δ% real 2012 / 2011	Δ% real 2012/plan 2012
<b>Consultas Externas</b>					
Total Consultas Externas	33.066	30.910	33.738	2,0%	9,1%
Nº de 1ªs Consultas	9.761	9.153	10.489	7,5%	14,6%
Total Consultas Enfermagem	2.653		2.844	7,2%	-

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

As consultas externas do HOSA registaram um aumento de 2% face ao ano anterior (realizaram-se 33.738 consultas). O aumento da atividade da consulta externa deveu-se principalmente ao crescimento verificado de Primeiras Consultas, responsáveis por 7,5% do aumento registado (10.489 1ªs consultas). Este aumento do número de primeiras consultas permitiu uma redução da lista de espera para consulta, existindo atualmente lista de espera para áreas muito específicas como Ortopedia Infantil e Coluna.

As consultas de enfermagem tiveram um aumento significativo em relação ao ano anterior superando o objetivo estabelecido, este aumento poderá estar relacionado com a melhoria dos procedimentos realizados no que diz respeito ao registo da atividade de enfermagem e referenciação dos doentes para consulta após consulta de anestesia.

**Quadro 101 - Indicadores de Atividade MCDT**

Indicadores de Atividade	2011	Planeado 2012	2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011	$\Delta\%$ real 2012/plan 2012
<b>Medicina Física e de Reabilitação</b>					
Total Doentes Tratados em MFR	4.087		4.237	3,7%	-
Total Tratamentos em MFR	132.053	122.500	126.936	-3,9%	3,6%
Doentes Tratados em Fisioterapia	3.302		3.316	0,4%	-
Total de Tratamentos em Fisioterapia	99.706		93.635	-6,1%	-
Doentes Tratados em Terapia Ocupacional	1.066		1.238	16,1%	-
Total de Tratamentos em Terapia Ocupacional	32.347		33.301	2,9%	-
<b>Imagiologia</b>					
Nº Total Exames de Imagiologia	26.586	26.500	24.110	-9,3%	-9,0%
Radiologia Convencional	26.037		23.532	-9,6%	-
Total Exames Imagiologia	549		578	5,3%	-
TAC	276		316	14,5%	-
Ressonância Magnética	271		260	-4,1%	-
Ecotomografia	2		2	0,0%	-

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

Foram realizados 126.936 tratamentos de medicina física e reabilitação, superando-se assim o objetivo definido (122.500). Esta atividade, suportada em grande parte pela especialidade de fisioterapia, está particularmente relacionada com a orto traumatologia, quer em ambulatório, quer em regime de internamento.

Foram realizados 24.110 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT'S), durante o ano de 2012, ficando um pouco abaixo do previsto (-9%), resultados estes que podem estar relacionados com o falecimento da médica coordenadora do respetivo Serviço assim como com dificuldades existentes no manuseamento da nova aplicação de prescrição eletrónica - entretanto ultrapassados com a nomeação de um novo Coordenador e com a adaptação dos profissionais à nova aplicação informática.

Importa referir ainda, que no último trimestre do ano, começou a verificar-se um aumento de realização de MCDT'S por mês.

## ***Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2012***

**Objetivo 1.** *Assegurar as condições operacionais para o desenvolvimento da atividade assistencial aos utentes do HOSA.*

Com o objetivo de continuar a prestar um serviço de qualidade aos seus utentes alargando o leque de cuidados, aumentando a acessibilidade e, ao mesmo tempo assegurando a sustentabilidade financeira do Hospital, o Conselho Diretivo aprovou, durante o ano de 2012, um conjunto de medidas destinadas ao cumprimento deste objetivo operacional. Estas passaram, fundamentalmente pela diversificação das fontes de financiamento, pela rentabilização dos diferentes meios técnicos de que dispõe, pelo incremento da atividade e complementaridade de cuidados.

A seguir indicam-se as ações desenvolvidas para cumprimento deste objetivo:

### **Acordos, Convenções e Parcerias**

- ✓ Foi celebrado novo Acordo entre a SCML/ HOSA e a ARSLVT para a Ortopedia Infantil;
- ✓ Foram enviadas propostas para a renegociação das condições dos Acordos com a SAD-PSP e a GNR prevendo-se a concretização dos respectivos Acordos no decurso de 2013;
- ✓ Foram apresentadas propostas para celebração de Acordos com a MEDIS e à Advance-Care, estando a aguardar-se resposta por parte destas Entidades.

### **Diversificação da Atividade**

- ✓ Na área dos Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica, para além dos exames já efetuados, iniciou-se a realização de ecografias, prevendo-se, no início de 2013, começar a realizar-se exames de osteodensitometria.

### **Rentabilização da Atividade**

- ✓ Foi ainda aprovado, no final do ano, pelo Conselho Diretivo, um pacote promocional de reabilitação para os utentes que necessitem de fazer tratamentos de Fisioterapia e de Terapia Ocupacional em regime de internamento.
- ✓ No que diz respeito à lista de espera para cirurgia foi criado um novo Programa de Produção Cirúrgica Adicional, com o objetivo de ser dada prioridade aos utentes inscritos para cirurgia há mais tempo, ou seja, ser prioritário o critério de antiguidade

este programa já foi aprovado em Conselho Diretivo, os seus resultados poderão ser observados no decorrer do ano de 2013.

### **Principais Resultados Obtidos:**

**Quadro 102 - Ações a Desenvolver**

Objetivo 1 – Ações a Desenvolver	Plano 2012	Real 2012	Taxa de realização R12/P12(%)
Realização de Cirurgias	2.300	2.469	7,3%
Realização de Consultas Externas	30.910	33.738	9,1%
Realização de Meios Complementares de Diagnóstico	26.500	24.109	-9,0%
Realização de Tratamentos de Medicina Física e de Reabilitação	122.500	126.936	3,6%
Realização de Procedimentos de Follow-up	1.780	1.947	9,4%
de Consultas de Enfermagem	640	892	39,4%

Dados: HOSA/Estatística e SAP; Tratamento: HOSA/GAT

**Objetivo 2.** *Garantir a manutenção e recuperação das infraestruturas e dos equipamentos do HOSA.*

Este Objetivo Operacional agrupa um conjunto de intervenções que visam, quase exclusivamente, a melhoria das condições de prestação clínica e os seus respectivos níveis de segurança. De entre as necessidades identificadas, foi dada prioridade aos seguintes projetos:

- ✓ Beneficiar e melhorar as condições de acolhimento dos utentes nas áreas de Internamento, Consulta Externa e de realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica;
- ✓ Realizar intervenções gerais para conservação e requalificação de áreas exteriores e interiores do HOSA e renovação de alguns equipamentos;
- ✓ Remodelação do AVAC do Bloco Operatório;
- ✓ Recuperação do Depósito de água, conjuntamente com a criação de um novo parque de ambulâncias;
- ✓ Criação de rede estruturada e ampliação da S.A.D.I. nas Consultas Externas;
- ✓ Recuperação da Cobertura das Consultas Externas;
- ✓ Beneficiação do Serviço I;

Como referido atrás, as especificidades relacionadas com a classificação do edifício principal do HOSA como Monumento de Interesses Público, atrasaram o cumprimento do Plano de Investimentos traçado para 2012, tendo havido a suspensão de projetos ainda não iniciados.



No entanto, foram concluídas as beneficiações das colunas e parte das mísulas do edifício principal, foi aberto concurso para beneficiação dos espaços exteriores, além de terem sido realizadas algumas obras de beneficiação de menor dimensão – coberturas dos parques de estacionamento, arranjo do espaço externo em frente à Medicina Física e Reabilitação, colocação de nova sinalética em todo o Hospital, entre outros.

Certamente que, depois de conhecidas as conclusões do Plano Diretor para os próximos 10 anos, será então possível traçar com mais segurança e fundamento um novo Plano de Investimentos, que incluirá não só investimentos de conservação, como também, projetos inovadores em áreas específicas.

### ***Principais Resultados Obtidos:***

- O projeto elaborado para a reabilitação da cobertura das Consultas Externas encontra-se em fase de conclusão.
- O projeto de AVAC para o Bloco Operatório encontra-se em fase de conclusão.
- Relativamente à Recuperação da Central Térmica (conclusão) optou-se por uma diferente abordagem do plano de recuperação o qual neste momento, não passa pela descativação da Central Térmica o que implicaria a realização de auditorias energéticas, em concreto, a recuperação da Central Térmica está suspensa, tendo sido decidido aguardar um estudo da EDP, entidade com a responsabilidade pelas instalações elétricas do HOSA.
- A obra da Cozinha Central, devido ao elevado valor do projeto já existente, foi suspensa, optando-se pela realização de intervenções pontuais.
- O projeto de substituição da atual cisterna de água do HOSA encontra-se em fase de estudo. Já foi obtido o parecer da D.G.P.C. (Direcção-Geral do Património Cultural), o qual foi remetido à empresa que efetuou o projeto. A mesma já emitiu o seu parecer e já foi analisado encontrando-se em fase de conclusão.
- O projeto para realização de uma rede estruturada para as comunicações no edifício da consulta externa está em fase de conclusão.

### ***Execução Financeira do Investimento:***

**Quadro 103 - Projetos**

▪ Projeto	Orçamento Investimento	Execução	Taxa Execução de
Beneficiar e melhorar as condições de acolhimento/tratamento dos utentes nas áreas de Internamento, Consulta Externa, MFR e de realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (Imagiologia).	345.188	332.919	96,40%
Continuar o reapetrechamento e renovação de equipamentos e infraestruturas afetos à prestação de cuidados de saúde - em especial nos Serviços de Internamento, no Bloco Operatório e Central de Gases Medicinais.	743.287	86.272	11,60%
Recuperar a Central Térmica (conclusão).	240.000	0	
Realizar intervenções gerais para conservação e requalificação de áreas exteriores e interiores do HOSA - Obra de Sant'Ana e a Cozinha Central do HOSA - e renovação de equipamentos e mobiliário degradado.	150.000	39.373	26,20%
Substituir a atual cisterna de água do HOSA, para que seja possível manter a reserva de água, nas condições de assepsia exigidas nas unidades hospitalares.	160.500	6.115	3,80%
<b>TOTAL</b>	<b>1.638.975</b>	<b>464.679,07</b>	<b>28,40%</b>

Dados: SAP; Tratamento: HOSA/GAT

**Objetivo 3.** *Promover a implementação de boas práticas, com vista a melhorar a qualidade do serviço prestado e rentabilização das atividades técnicas e cirúrgicas do HOSA.*

Apesar de ser um Hospital com uma história centenária, o estatuto do HOSA, enquanto Hospital de referência e, fundamentalmente na vertente cirúrgica, passa pela constante atualização técnica dos seus colaboradores e na constante adaptação aos desenvolvimentos da *leges artis*.

Também em relação aos seus recursos materiais o Hospital tem procurado adaptar as suas estruturas e equipamentos em conformidade com a atividade desenvolvida e complementaridade de cuidados e na perspectiva, fundamentalmente, do perfil sociológico, demográfico e de saúde dos seus utentes e o seu potencial de desenvolvimento futuro.

**Principais Resultados Obtidos:**

No quadro da melhoria de eficiência na utilização de recursos, o projeto de abertura de um novo serviço não afeto à atividade Orto-Traumatológica foi terminado a 75%, prevendo-se um aumento da lotação do HOSA de 53 para 63 camas no início de 2013. No entanto, e dada a ocupação em enfermaria assim o permitir - pois a redução na demora média em 2012 foi da ordem dos 8,5%, situando-se nos 5,48 dias - foi decidido pelo CD dar início a um programa específico de utilização de camas para a reabilitação em pós- operatório, que já apresentou

resultados em Janeiro do corrente ano, mês em que taxa de ocupação apresentou picos superiores a 90%.

Foram realizadas as seguintes ações 11 Reuniões das Comissões Técnicas, 12 Reuniões Clínicas e 21 Ações de Formação para Enfermeiros.

A realização do Plano Diretor do HOSA, incluindo estudo de viabilidade para o edifício do CODI, foi já adjudicada a firma externa, aguardando-se a elaboração do mesmo

#### ***Objetivo 4. Desenvolver e aperfeiçoar o Sistema de Informação e Comunicação.***

Contribuindo para o desenvolvimento e aperfeiçoamento do sistema de informação e comunicação, foi adjudicado o fornecimento de um novo modelo logístico para os serviços de aprovisionamento, farmácia e outros utilizadores do HOSA, aguardando-se implementação.

Foram ainda realizados desenvolvimentos específicos na área da gestão de doentes pelo Núcleo de Informática (Medtrack e SISBIT).

Além daquele projeto inovador na área da logística, o recurso às novas tecnologias tem sido largamente incrementado no HOSA: em 2011 o valor das aquisições efetuadas através de plataforma eletrónica foi de cerca de 1.027 mil euros, tendo passado para 2.400 mil euros em 2012.

#### ***Principais Resultados Obtidos:***

Após a avaliação de projeto já existente de disponibilizar aos utentes uma página de Internet própria do HOSA e uma página de Intranet para divulgação técnico-normativa, considerou-se atribuir a execução desta ação a Entidade Externa e em articulação com os Serviços Centrais da SCML.

Foi implementado na área da Imagiologia, a 17 de Maio, o PACS (Sistema de Arquivo e de Comunicação de Imagem) o qual requereu a ligação à aplicação informática de gestão de doentes. Devido a atraso verificado na aquisição, desenvolvimento e implementação do módulo respeitante ao circuito do medicamento não foi possível concluir a ação no ano de 2012.

#### ***Outros Projetos e Atividades desenvolvidos em 2012***

Para a grande diferenciação do corpo clínico do HOSA contribui o seu empenho na permanente atualização e formação. Além da participação em diferentes Congressos da Especialidade, a nível nacional e internacional, o HOSA tem vindo a procurar fomentar a investigação e o debate internos. Daí a organização do Congresso de Ortopedia Geriátrica ou a realização de

sessões clínicas onde são discutidos estudos de casos e novas técnicas cirúrgicas, entre outros assuntos.

Com o objetivo de facilitar a integração do doente no hospital, fornecer informações úteis ao doente e família, foi realizado um novo “Guia de Acolhimento para o Doente e Familiares” e realizados 10 Guias de Boas Práticas, designadamente: Regras Gerais para a Equipa de Bloco Operatório; Utente submetido a Artroscopia do Joelho; Utente submetido a Artroscopia do Ombro; Utente submetido a Artroplastia do Ombro; Utente submetido a Cirurgia da Mão; Utente submetido a Cirurgia do Pé; Utente submetido a Artroplastia da Anca; Utente submetido a Artroplastia do Joelho; Avaliação sensitivo-motora; e Avaliação neuro-circulatória.

O HOSA, por ser uma Instituição com responsabilidades de formação e ensino colaborou com as Escolas Superiores de Enfermagem na formação inicial dos estudantes do Curso de Licenciatura em Enfermagem, que desenvolveram os ensinamentos clínicos em Ortopedia e Traumatologia e na Formação Pós-graduada em Enfermagem de Reabilitação. Em 2012 realizaram ensino clínico no HOSA, 16 estudantes do Curso de Licenciatura e 19 estudantes do Curso de Pós-Licenciatura em Enfermagem de Reabilitação.

### **Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão**

O Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA) tem por missão assegurar aos seus utentes os cuidados diferenciados de reabilitação em tempo útil, de forma a garantir os seus legítimos direitos e a satisfazer com qualidade as suas reais necessidades e expectativas. Promove ainda o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus colaboradores, a investigação em saúde, o ensino pré e pós-graduado e ainda a articulação com outros centros, hospitais e entidades públicas ou privadas.

O ano de 2012 foi um ano de transição de equipas diretivas no CMRA, já que o Conselho Diretivo foi objeto de reformulação no início do ano e, posteriormente, no mês de Setembro.

Pelo impacto na atividade do Centro, refere-se que passados que foram os primeiros dois anos de execução do acordo, com a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT) e depois do Aditamento de Abril de 2011, para a prestação de cuidados de saúde na área da reabilitação pediátrica a utentes do SNS em regime de ambulatório, tornou-se necessário iniciar novas negociações. Estas tiveram em vista não só a permanência da sua vigência até ao final de 2012, suscitada pela publicação da Lei nº 8/2012, de 21 de Fevereiro (Lei dos Compromissos), que veio a reduzir o período de aplicação do acordo inicialmente previsto, como também garantir que o novo Acordo fosse assegurado para o ano de 2013, face à reconhecida importância do mesmo para a atividade deste Centro.

Por outro lado, havia também a necessidade de alguns reajustamentos, designadamente na produção contratada, por exemplo face, por um lado, ao aumento de (número de episódios) doentes internados para as patologias Acidente Vascular Cerebral (AVC), Lesão Medular (Não traumática), Outras Patologias e Paralisia Cerebral e, por outro, a uma diminuição do volume da produção nas patologias Lesão Medular (Traumática), Status Pós Fratura Membro Inferior /Cirurgia Ortopédica e Outras Patologias.

Também o preço unitário contratualizado sofreu alterações, nomeadamente das *consultas pós-alta de internamento e subsequentes, referência de centros de saúde, consultas de reabilitação pediátrica em ambulatório*, tendo diminuído de 125 € para os 110,07 €. Foi ainda renegociado o aumento da produção contratada para todas as consultas.

Não foi ainda possível, em 2012, alargar o âmbito do Acordo da ARSLVT ao ambulatório, no que se refere à realização de alguns exames complementares de diagnóstico, nomeadamente Estudos Urodinâmicos e Fisiopatologia Respiratória.

A atividade desenvolvida pelo CMRA, em 2012, comparativamente com o período homólogo apresentou as seguintes variações:

**Quadro 104 - Indicadores de Atividade**

Indicadores de Actividade	2011	Planeado 2012	2012	Δ% real 2012 / 2011	Δ% real 2012/plan 2012
<b>Internamento</b>					
Lotação	144	147	150	4,2%	2,0%
Nr. Doentes Saídos	755	740	771	2,1%	4,2%
Nr. Dias Internamento	46.606	47.224	50.404	8,1%	6,7%
<b>Taxa Ocupação</b>	<b>88,0%</b>	<b>89,0%</b>	<b>93,0%</b>	<b>5,0 p.p.</b>	<b>4,0 p.p.</b>
<b>Nr. Consultas Externas</b>	<b>8.223</b>	<b>9.554</b>	<b>9.335</b>	<b>13,5%</b>	<b>-2,3%</b>
Consultas MFR (Total)	7.667	8.998	8.897	16,0%	-1,1%
1ª(s) Consultas	1.424	1.620	1.663	16,8%	2,7%
2ª(s) Consultas e Subsequentes	6.243	7.378	7.234	15,9%	-2,0%
Consultores/Outras especialidades*	556	556	458	-17,6%	-17,6%
<b>Nr. Consultas Externas não médicas</b>	<b>5.664</b>	<b>5.800</b>	<b>7.367</b>	<b>30,1%</b>	<b>27,0%</b>
<b>Nr. Exames Diagnóstico</b>	<b>4.310</b>	<b>4.416</b>	<b>4.446</b>	<b>3,2%</b>	<b>0,7%</b>
<b>Nr. Actos Terapêuticos</b>	<b>664.681</b>	<b>668.167</b>	<b>670.846</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,4%</b>
Nr. Actos Médicos Terapêuticos	714	681	753	5,5%	10,6%
Nr. Outros Actos Terapêuticos	10.093	14.818	14.991	48,5%	1,2%
<b>Reclamações</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>-20,0%</b>	<b>-25,0%</b>

Tendo em consideração o realizado no ano transato, em 2012 assistiu-se a um aumento das consultas médicas e não médicas, justificando-se este facto pela introdução de agendamento de consultas após dez (10) sessões, nomeadamente para utentes em que a entidade financeira responsável seja a ARSLVT e para utentes que se encontrem em idade pediátrica.

Relativamente à área de Internamento, em 2012, e dado o aumento da procura, houve a necessidade de efetuar uma reestruturação da lotação do Centro, nos seguintes termos:

- Serviço 1 - Serviço de Reabilitação de Adultos (SRA) - aumento para sessenta e seis (66) camas.

- Serviço 2 - Serviço de Reabilitação Pediátrica e de Desenvolvimento (SRPD) - diminuição para dezasseis (16) camas.
- Serviço 3 - Serviço de Reabilitação de Adultos (SRA) - aumento para sessenta e oito (68) camas.

No ano em análise observou-se um aumento global nos indicadores de produtividade, refira-se o aumento do número de doentes saídos e do número de dias de internamento com um aumento de 5 p.p da taxa de ocupação face ao ano de 2011 (88% em 2011 e 93% em 2012), facto motivado, em grande parte, por se ter flexibilizado os dias de alta e de admissão no serviço, que passaram a ser mais concentrados à 5ª feira (em substituição da 2ª ou 3ªf), com altas à 4ª feira (em lugar da 6ªf).

A justificação por estes resultados relaciona-se com o que já foi dito anteriormente, i.e., o facto de o Acordo outorgado com a ARSLVT privilegiar a assistência a utentes numa fase pós aguda da doença e em regime de internamento.

O ano de 2012 fica também marcado pela requalificação de instalações vocacionadas diretamente para a prestação de cuidados, tais como a Terapia Ocupacional, bem como a preparação da reabilitação e modernização do espaço AVD (atividades da vida diária).

Para o período temporal em análise, o CMRA continuou a apostar na produção de conhecimento científico pelas diferentes áreas técnicas do centro, quer em termos de formação interna, formação externa, quer pela apresentação de trabalhos no exterior, bem como participações em congressos.

### ***Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2012***

O Plano de Atividades para 2012 foi sujeito a revisão, solicitada no mês de Maio, por terem sido identificados objetivos que se encontravam desfasados, incluindo ações que se reportavam a 2011, o que condicionava desde logo a eficácia e validade do mesmo.

#### ***Objetivo 1. Aumentar a atividade assistencial em Internamento e Ambulatório.***

Para este objetivo foram estabelecidas as seguintes metas:

- Realizar 47.224 dias de internamento;

- Realizar 8.998 Consultas Externas;
- Realizar 4.416 MCD;
- Realizar 668.167 atos terapêuticos.

### Principais Resultados Obtidos:

**Quadro 105 - Atividade assistencial Internamento e Ambulatório**

Indicadores de Atividade	2012	Planeado 2012	Δ% real 2012/plan 2012
Nº de dias de internamento	50.404	47.224	6,7%
Consultas Externas (MFR Total)	8.897	8.998	-1,1%
Nº Meios Complementares de Diagnóstico	4.446	4.416	0,7%
Nº Actos Terapêuticos	670.846	668.167	0,4%

A atividade assistencial apresentou, comparativamente com o planeado, uma variação positiva no internamento (6,7%), nos meios complementares de diagnóstico e nos atos terapêuticos, respetivamente 0,7% e 0,4%. O desvio negativo observado nas consultas externas prende-se com a dificuldade na obtenção de credenciais de transporte para deslocação às consultas.

### Objetivo 2. Diversificar as Entidades-clientes e a prestação de cuidados em Ambulatório.

Para este objetivo foram desencadeadas as seguintes ações:

- Aumentar o número de doentes saídos de Outras Entidades não incluídas no SNS para 180.
- Crescer 2 % no número de consultas médicas de outras especialidades realizadas, que não fisiatria.

### Principais Resultados Obtidos:

**Quadro 106 - Doentes saídos de Outras Entidades**

Doentes Saídos por EFR		2011	Planeado 2012	2012	Δ% real 2012/plan 2012
Não SNS	IASFA	10		13	
	SAMS Sul e Ilhas	0		1	
	ADSE	112		115	
	C. SEGUROS	43		48	
	OUTROS	13		10	
	TOTAL	178	180	187	4%



O objetivo não foi concretizado na totalidade, uma vez que embora tenha havido um aumento em cerca de 4 % de doentes saídos nas EFR não incluídas no SNS face ao planeado, houve um decréscimo de 17,6 % no número de consulta médicas de outras especialidades. Este resultado foi influenciado pela ausência de médico urologista durante grande parte do ano de 2012.

**Objetivo 3.** *Rentabilizar de forma eficiente a capacidade de resposta do CMRA.*

Foram neste âmbito contempladas as seguintes ações:

- Aumentar a lotação do centro para 147;
- Diminuir o custo médio por doente saído em 1,5%.

**Principais Resultados Obtidos:**

**Quadro 107 - Custo Médio por Utente**

	2011	2012	Δ% 2012/2011
Gastos	23.682.908 €	18.916.570 €	□
Ajustamentos/Proveitos	- 3.650.037, 00 €	- 306,00 €	
Gastos operacionais	20.032.871 €	18.610.365 €	
Doentes saídos	755	771	□
<b>Custo médio por doente saído</b>	<b>26,53 €</b>	<b>24,14 €</b>	<b>-9%</b>

A lotação do Centro aumentou das 144 camas para as 149 registadas em Dezembro de 2012, o que representa cerca de 1,4 % face ao planeado (147). O custo médio por doente saído foi inferior a 2011 em cerca de 9%, o que representa uma variação positiva de 7,5 p.p. em relação à meta contratualizada (-1,5%).

**Objetivo 4.** *Garantir a manutenção e recuperação das infraestruturas e dos equipamentos do CMRA.*

Para este objetivo foram planeadas as seguintes ações:

- Remodelação do armazém geral;
- Remodelação da Terapia Ocupacional de Adultos;
- Reabilitação e modernização do espaço AVD (fase de especificações técnicas);

- Remodelação / Beneficiação do 2A + Terraço + Cobertura + Fachadas + Caixilharias (ala nascente e ala poente). Recuperação escadas int. (norte e sul) + portas automáticas, substituição e impermeabilização cobertura 2-A;
- Beneficiação do depósito de água e torre elevatória;
- Outras intervenções de beneficiação/requalificação/substituição/manutenção de infraestruturas e equipamentos degradados.

### **Principais Resultados Obtidos:**

**Quadro 108 - Investimento**

Orçamento Investimento 2012	Orçamento Executado 2012	Taxa de Realização (%)
992.000,00 €	971.244,00 €	98%

É de referir que a ação Beneficiação do depósito de água e torre elevatória foi suspensa e recalendarizada, por terem sido identificados condicionantes imprevistos que obstaram ao cumprimento do planeado. Assim sendo, excetuando a ação supra referida, verificamos que as restantes cumpriram o planeado pois a taxa de realização foi de 98 %.

**Objetivo 5.** *Implementação de boas práticas, com vista a melhorar a qualidade e a eficiência do serviço prestado.*

Neste âmbito foram planeadas as seguintes ações:

- Elaborar manuais de procedimentos em três áreas técnico-administrativas;
- Consolidar os procedimentos de organização, gestão e tramitação do processo clínico e respetivos registos;
- Definição de um conjunto de indicadores de monitorização de qualidade;
- Reforçar o controlo interno na execução da Despesa (aquisições de bens e equipamentos e recursos humanos);
- Adquirir equipamento para a Especialidade de Urologia, de modo a aumentar a capacidade de realização de procedimentos, que atualmente são feitos no exterior;
- Aperfeiçoar os mecanismos de contratualização interna de atividade assistencial.

### **Principais Resultados Obtidos:**

Em Outubro de 2012 deu-se início à utilização e circulação do Novo Processo Clínico Unificado, abrangendo já cerca de 4% dos nossos utentes. Foi apresentado ao Conselho Diretivo duas

propostas de inquérito de satisfação (um para a área de Ambulatório, outro para a área de Internamento) que obtiveram a sua aprovação e serão aplicados no 1º semestre de 2013.

Ainda no final do mês de Novembro, foi elaborada e remetida à ARSLVT proposta referente à renovação do Acordo para 2013, estando agora em curso da parte daquela entidade as diligências processuais tendentes à respetiva entrada em vigor.

#### ***Ações parcialmente realizadas:***

- A elaboração de Manuais de Procedimentos, foi realizada no que se refere à área de Gestão de Doentes, estando em curso a elaboração dos restantes.
- Relativamente ao reforço do controlo interno, foi aplicado o sistema de cabimentação financeira para aquisições de bens e equipamentos.
- A aquisição de equipamento para a Especialidade de Urologia, de modo a aumentar a capacidade de realização de procedimentos, que atualmente são feitos no exterior foi abandonada, por condicionantes orçamentais e também relacionadas com a cessação das funções do especialista em urologia. Esta ação irá ser retomada em 2013, assegurada que esteja a contratação do especialista referido.

**Objetivo 6.** *Desencadear procedimentos que concorram para processo de acreditação do CMRA.*

Para a concretização deste objetivo foram planeadas as seguintes ações:

- Apresentar proposta para revisão do Quadro de Classificação de Doentes na valência de LVM-RGA;
- Apresentar o levantamento de processos e requisitos para implementação do Sistema Informático de Classificação de Doentes/E (SICD/E).

#### ***Principais Resultados Obtidos:***

No âmbito das referidas ações, foi concluído todo o levantamento, a apresentação ao Conselho Diretivo está pendente da nova solução de gestão hospitalar.

**Objetivo 7.** *Promover o desenvolvimento/qualificação profissional dos colaboradores e respetivas competências.*

#### ***Principais Resultados Obtidos:***

De acordo com os resultados a ação não atingiu o objetivo planeado dado que a percentagem de colaboradores formados não atingiu os 70 %, facto que esteve relacionado não só com condicionantes orçamentais, como com a alteração das equipas diretivas, sendo ainda ponto a aperfeiçoar o da integração mais completa da informação de toda a formação efetivamente realizada pelos seus colaboradores.

**Objetivo 8.** *Desenvolver e aperfeiçoar o Sistema de Informação e Comunicação.*

Para a concretização deste objetivo foi planeada a seguinte ação:

- Iniciar o processo de implementação de um novo sistema informático para a Gestão de Doentes.

**Principais Resultados Obtidos:**

Esta ação foi adiada, por terem sido identificadas necessidades adicionais, e também por condicionantes orçamentais. Prevê-se que esta ação só esteja concluída em 2013.

**Objetivo 9.** *Promover iniciativas que contribuam para a qualidade de vida dos Utentes e reforcem a relação de proximidade entre estes e a Organização.*

Para a concretização deste objetivo foi planeada a seguinte ação:

- Desenvolver atividades de animação no interior;
- Organizar atividades no exterior.

**Principais Resultados Obtidos:**

O NACR possibilitou aos Utentes do Centro um programa variado de atividades internas e externas que, no seu total, contaram com 4.857 presenças de Utentes (3.101 Internos e 280), entre 6 saídas ao exterior, cerca de 300 atividades internas e 2 grandes eventos nomeadamente Santos Populares e Festa de Natal.

**Quadro 109 - Atividades Externas / Internas**

Atividades Externas		Atividades Internas	
Nº	Utentes Envolvidos	Nº	Utentes Envolvidos
6	27	326	4830

## **Escola Superior de Saúde do Alcoitão**

A Escola Superior de Saúde do Alcoitão prosseguiu, como previsto nos seus Estatutos, a organização de ciclos de estudos visando a atribuição de licenciaturas e mestrados, nomeadamente nas áreas da fisioterapia, terapia da fala e terapia ocupacional.

Contribuiu ainda, para a promoção da formação contínua, atividades de investigação e desenvolvimento, mas também para a prestação de serviços de apoio à comunidade, configurando a ESSA como um agente de melhoria do nível de saúde da população.

### **Realização dos objetivos**

**Objetivo 1:** *Garantir a ocupação de 85% das vagas solicitadas ao MCTES.*

Este objetivo teve um cumprimento de 71% uma vez que apenas entraram para a ESSA 91 novos alunos, fruto da incerteza e austeridade que vivemos. Esta quebra afetou o Curso de Terapia Ocupacional com menos 17 alunos e menos 26 alunos na Terapia da Fala. Este incumprimento, não afetando qualitativamente as atividades regulares e planeadas provocou de imediato uma quebra substancial nos rendimentos de 2012 (menos 80.000€).

Conforme se evidencia no quadro seguinte, em 31/12/2012, frequentavam a ESSA, ao nível da formação básica 477 alunos, representando uma taxa de ocupação de 90%, menos 2 p.p. que em 2011. Foram realizadas 9 ações de formação pós-graduada que se traduziram num acréscimo de cerca de 32% no número de formandos face a 2011. Realizaram-se ainda, 59 ações de formação contínua em que participaram 339 formandos.

**Quadro 110 - Indicadores de Atividade da ESSA**

	2010	2011	2012	Δ% real
	Ano letivo 10/11	Ano letivo 11/12	Ano letivo 12/13	2012 / 2011
<b>Formação Básica:</b>				
Nº de Cursos	3	3	3	0,0%
Total de Alunos	515	485	477	-1,6%
Taxa de Ocupação	98%	92%	90%	-2,0 p.p.
<b>Formação Pós-Graduada:</b>				
Nº de Ações	5	7	9	29%
Total de Formandos	102	119	157	32%
<b>Formação Contínua:</b>				
Nº de Ações	4	8	59	638%
Total de Formandos	110	191	339	77%

A formação contínua registou uma variação acentuada relativamente ao ano anterior que se justifica por uma alteração da estratégia de captação de alunos e de formatação das ações, na medida em que se passou de um número reduzido de ações de grande dimensão, para ações de curta duração e com menor número de formandos.

Conforme se tem vindo a referir em anteriores relatórios a oferta formativa a nível nacional nestas áreas tem aumentado exponencialmente fruto do aparecimento de novos cursos e Escolas, mormente ao nível do ensino público, fazendo diminuir o número de candidaturas à ESSA.

**Quadro 111 - Indicadores Globais sobre Alunos - Licenciaturas**

Anos Letivos	2010/2011	2011/2012	2012/2013	$\Delta\%$ real 2012 / 2011
Vagas Abertas - Total	128	128	132	3%
C. Institucional	110	110	110	0,0%
C. Especial	9	9	11	22,2%
C. R-MC-T	9	9	11	22,2%
Candidaturas - 1ª fase	345	247	151	-38,9%
Colocados - 1ª fase/1ª opção	96	82	69	-15,9%
Nota último colocado - 1ª fase	128,35	115,2	117,9	2,3%
Matriculados -todas as fases	126	125	98	-21,6%
% Matrículas efetuadas	98,44%	97,66%	74,24%	-24,0%
Total Inscritos 1º ano	132	122	90	-26,2%
Total inscritos Curso	515	485	477	-1,6%
Diplomados	146	106	-	-
Taxa aprovação média nas UC's	95,00%	97,00%	-	-
Taxa de abandono do 1º para o 2º ano	7,58%	1,64%	-	-

Em termos globais, releva-se o significativo decréscimo (26%) do número de inscritos no 1º ano, com graves repercussões futuras na sustentabilidade financeira da Escola, significando que ficaram por preencher cerca de 18% das vagas iniciais abertas ao abrigo do concurso institucional.

Os indicadores globais relativos à eficácia e eficiência formativa ao nível dos diplomados, taxa de aprovação média nas unidades curriculares (UC) e taxa de abandono escolar refletem o nível ótimo em que a ESSA se encontra, evidenciando-se, no ano transato, as melhorias obtidas na taxa de abandono escolar, e taxa de aprovação nas unidades curriculares.

Em 2012, os gastos totais com a Formação Básica atingiram o montante de 2.890,6 milhares de euros, representando uma diminuição de 144,6 milhares de euros (- 4,8%), tendo o custo por aluno sido de 6.060 euros anuais.

**Objetivo 2:** *Garantir o funcionamento das Edições dos Mestrados da ESSA com um mínimo de 15 alunos.*

Garantiu-se o funcionamento dos Mestrados com um número médio de 17,44 alunos. No entanto, a abertura de 3 novas Edições com um reduzido número de alunos e o elevado número de creditações associadas à nova Edição do Mestrado de Terapia da Fala acabou por se refletir na diminuição dos resultados positivos associados às ações da Formação Pós-Graduada.

Ao nível dos mestrados e pós-graduações assinala-se um acréscimo de cerca de 43% no número de inscritos, em relação ao ano anterior. Em 2012, iniciou-se a 4ª edição do mestrado em fisioterapia, a 2ª edição em terapia ocupacional e a 3ª edição em terapia da fala. De realçar também o lançamento da 1ª pós-graduação em política e trabalho social.

Os gastos totais com a Formação Pós Graduada atingiram um montante de 208,4 milhares de euros o que se traduz num custo anual por aluno neste tipo de formação de 1.328 euros anuais.

**Quadro 112 - Indicadores sobre Alunos – Formação Pós-Graduada**

	2010	2011	2012	Δ% real
	Ano letivo 10/11	Ano letivo 11/12	Ano letivo 12/13	2012 / 2011
Mestrado ESSA - Fisioterapia - 1ª Ed.	25	23	1	-96%
Mestrado ESSA - Fisioterapia - 2ª Ed.	15	12	11	-8%
Mestrado ESSA - Fisioterapia - 3ª Ed.		27	25	-7%
Mestrado ESSA - Fisioterapia - 4ª Ed.			8	
Mestrado ESSA - Terapia Ocupacional - 1ª Ed.	19	15	13	-13%
Mestrado ESSA - Terapia Ocupacional - 2ª Ed.			13	
Mestrado ESSA - Terapia Fala - 1ª Ed.	23	22	16	-27%
Mestrado ESSA - Terapia Fala - 2ª Ed.		11	13	18%
Mestrado ESSA - Terapia Fala - 3ª Ed.			38	
PG. - Política e Trabalho Social - 1ª Ed.			19	
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>110</b>	<b>157</b>	<b>43%</b>

**Objetivo 3:** *Melhorar em 3% o Resultado Financeiro anual.*

Este objetivo, por força dos 2 anteriores, acabou por não ser cumprido na medida em que o Resultado do Exercício de 2012 acabou por se agravar em 23,7 milhares de euros. Apesar do incumprimento é de relevar que ele é obtido num contexto de diminuição dos Rendimentos da ordem dos 263,0 milhares de euros os quais foram quase compensados com uma diminuição dos Gastos de 238,5 milhares de euros os quais consubstanciaram o enorme esforço por parte da ESSA na Revisão Curricular efetuada, no aumento de 10% da carga letiva atribuída aos Docentes internos e na diminuição dos gastos em Fornecimentos e Serviços do exterior.

**Objetivo 4:** *Garantir o apoio pedagógico e científico aos Cursos do ISCISA – Maputo.*

Para além do apoio pedagógico e científico nas Licenciaturas em Terapia Ocupacional e Fisioterapia (concluídas respetivamente em 2010 e 2011), da concretização da Licenciatura em Serviço Social em execução com 51 alunos, tudo está preparado para o início não só da Licenciatura em Terapia da Fala, mas também do Mestrado em Gestão Pedagógica para formação dos Coordenadores dos diferentes Cursos de Saúde do ISCISA. Esta parceria foi realizada com uma afetação financeira por parte da ESSA de apenas 26,7 milhares de euros.

Ao abrigo desta parceria registe-se ainda a vinda de 8 licenciados do ISCISA, formados pela ESSA, respetivamente 4 da Terapia Ocupacional e 4 da Fisioterapia, que frequentaram, com aproveitamento, o Curso de Formação Complementar de Terapia Ocupacional e de Fisioterapia, durante o período de 30 de Janeiro a 30 de Março de 2012, tendo como principal objetivo aprofundar a prática clínica e o domínio dos aspetos pedagógicos e preparação para a autonomia pedagógica no ISCISA, com vista à assunção da futura docência no Instituto.

**Objetivo 5:** *Aumentar 5% a taxa de sucesso dos alunos que concluem a Licenciatura em 4 anos.*

Este objetivo acaba com um aumento de apenas 3% uma vez que do universo de 106 alunos que concluíram em 2011/12, 95 deles conseguiram-no em 4 anos o que representa uma taxa de realização de 90%, contra os 87% verificados no ano anterior, os quais traduzem o já elevado nível da qualidade formativa praticada na ESSA.

**Objetivo 6:** *Garantir o cumprimento de 97% das Horas de Contato das Licenciaturas.*

Este objetivo foi superado com um Resultado de 100,2% o que traduz a preocupação da ESSA e do seu Corpo Docente em garantir a formação de elevada qualidade aos seus alunos e contratualizada através dos Planos de Estudos aprovados pelo MCTES.



**Objetivo 7:** *Garantir o cumprimento de 95% das Horas de Professor programadas.*

Este objetivo foi superado com uma taxa de execução de 97,8% o que, tal como no objetivo anterior, atesta o profissionalismo do Corpo Docente.

**Objetivo 8:** *Aumentar 33% os Graus Académicos/título de Especialista dos docentes internos.*

Apesar de existirem 6 Docentes em prossecução dos respetivos programas de doutoramento, a meta planeada não foi alcançada em 2012. Tal ocorrência não contraria a forte tendência de valorização académica do Corpo Docente próprio da ESSA.

**Objetivo 9:** *Manter o número de reclamações anuais abaixo de 5.*

A construção e manutenção de um ambiente ordeiro, de respeitabilidade e proximidade pedagógica, permitiu à ESSA a superação, no máximo possível, do indicador relativo ao número de reclamações dos estudantes, que foram ZERO em 2012.

**Objetivo 10:** *Execução de 50% dos Projetos de Modernização previstos.*

Este objetivo, não dependente inteiramente da ESSA, acaba com um cumprimento avaliado em 40% atentas as dificuldades dos processos aquisitivos da SCML enquadrados por um cenário económico depressivo.

**Outras atividades desenvolvidas**

*Análise da apreciação feita pelos alunos*

A avaliação do funcionamento da Escola por parte dos alunos desempenha um papel importante do processo de gestão da qualidade instituído. Essa avaliação processa-se através do preenchimento da ficha de avaliação da unidade curricular, abrangendo tanto o 1º como o 2º semestre.

A nível global da Escola, as principais conclusões a reter da avaliação por parte dos alunos, onde se verificou uma taxa média de resposta de 74,02%, são as seguintes:

- A apreciação global das unidades curriculares foi muito satisfatória, atingindo um nível de 77,4% de respostas positivas.
- A questão com avaliação menos boa diz respeito à distribuição das horas de contacto, com um nível de 63,5% de respostas positivas.
- A questão mais valorizada refere-se à relevância da UC para a aprendizagem, tendo obtido um nível de 81,9% de respostas positivas.

- Quanto à apreciação dos docentes, as respostas às cinco questões atrás referidas evidenciam um desempenho muito favorável, na medida em que oscila entre 60,5% de respostas positivas para a avaliação da capacidade de estimular o interesse pela UC, e 73,9% de respostas positivas para o domínio das matérias.

### *Internacionalização*

No âmbito do programa ERASMUS, a ESSA assegura colaborações interinstitucionais no plano internacional com as quais desenvolve Mobilidade ERASMUS a estudantes e docentes.

Em 2012 fizeram mobilidade em vários países europeus 17 alunos, 9 do Departamento de Fisioterapia, 4 do Departamento de Terapia Ocupacional e 4 do Departamento de Terapia da Fala. Reciprocamente a ESSA recebeu um total de 17 alunos, 8 no curso de Fisioterapia, 7 do curso de Terapia ocupacional e 2 do curso de Terapia da Fala. Foram ainda recebidos 4 docentes, 2 de Barcelona, 1 da Bélgica e 1 de Inglaterra.

Refira-se ainda ao nível das colaborações internacionais a participação em:

- Programa Intensivo – dois docentes do departamento de Fisioterapia e 10 alunos do 3º ano, estiveram em mobilidade de 2 semanas, para participar no programa intensivo sobre o tema “An evidence based and multidisciplinary view on neuro-rehabilitation” realizado na Holanda em parceria com a Finlândia, Turquia, Holanda, Portugal e República Checa.
- GRUNDTVIG – 4 docentes de carreira, 3 docentes convidados e 6 alunos de mestrado, participaram no programa DIAFONARE, desenvolvido em parceria com a Estónia e a Finlândia, sobre o tema “Adult Learning” dirigido à formação de mestrandos, que decorreu em Portugal e na Finlândia. Destes docentes, dois são responsáveis pela organização e programa científico.

De referir também que a ESSA é representante líder de Portugal e membro do grupo de trabalho sobre Quality Assurance no Projeto NetQues [Network for tuning standards and Quality of Education Programmes in Speech and Language Therapy/Logopaedics across Europe] financiado pelo ERASMUSENWA Life Long Learning Programme [2010-2013]

### *Parcerias*

A Escola desenvolve um conjunto de parcerias com diversas Instituições nacionais entre as quais a Faculdade de Motricidade Humana da Universidade Técnica de Lisboa, o Centro de Estudos de Coimbra, a Associação Portuguesa de Fisioterapeutas, Centro de Investigação e

202 •

---

Criatividade em Informática do Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca (Ci2) Administração Central do Sistema de Saúde, Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa.

### ***Atividades Científicas, de Desenvolvimento e de Prestação de Serviços à Comunidade***

Em 2012 os docentes da ESSA publicaram os seguintes artigos científicos:

- D Nogueira, E Reis, H Atalaia, P Raposo and R Serrasqueiro. Ageing, disability and long-term care. Publicação: BMC Health Services Research 2011, 11(Suppl 1):A13 doi:10.1186/1472-6963-11-S1-A13 Impact Factor: 1.66  
<http://www.biomedcentral.com/1472-6963/11/S1/A13> .
- Coelho Rosa, F.; Guimarães, I.; Pereira, A.L. & Caçador, M<sup>a</sup> (2011). A voz humana - comunicação, arte e ciência. *Lumen Veritatis*, Boletim da Sociedade Científica da Universidade Católica Portuguesa, 1:2-7.
- Nogueira, D. Reis, E. Aging and Society: An Interdisciplinary Journal, *Aging and Health Conditions: A Prospective Analysis of the socioeconomic Impact of Disability in the Portuguese Population*, Volume 1, Issue 2, 2012, <http://agingandsociety.com/Journal>, ISSN 2152-7857 © Common Ground.
- D Nogueira, E Reis, R Atalaia, P Raposo, R Serrasqueiro *Ageing, disability and long-term care*, BMC Health Services Research 2011,11(Suppl) : A13,<http://www.biomedcentral.com/1472-6963/11/S1/A13>.
- Nogueira, D.1, Reis, E.2, Atalaia, H.3, Raposo, P4 *dysphagia in the elderly: identification of swallowing disorders and risk of aspiration in a community of nursing home residents*, *Dysphagia* (2011) 26:476–488 DOI 10.1007/s00455-011-9370-0.
- Silvestre, I.: Guimarães, I. & Teixeira, A. (2011). Qualidade vocal em mulheres com diagnóstico de nódulos: estudo preliminar. *Revista Portuguesa de Otorrinolaringologia e Cirurgia Cervico-Facial*, Órgão oficial da Sociedade Portuguesa de Otorrinolaringologia (SPORL), vol 49, nº2:69-78.

Foram apresentadas 19 comunicações em congressos/encontros de natureza científica ou profissional e foram concebidos 4 posters.

A ESSA foi representada pelo seu corpo docente em diversos eventos dos quais se destaca:

- Organização científica e presença na Conferência anual da European Network of Physiotherapy Higher Education. O evento decorreu na ESSA, entre os dias 28, 29, 30 e 31 de Outubro e 1 de Novembro de 2011

- Organização científica e presença no programa intensivo sobre o tema “An evidence based and multidisciplinary view on neuro-rehabilitation” realizado na Holanda
- Organização científica e presença no 3º seminário do programa GRUNDTVIG, realizado na Finlândia

No âmbito das atividades de desenvolvimento tecnológico e prestação de serviços à comunidade refira-se:

- Representação da ESSA na Comissão para a Pessoa com Deficiência, com participação mais ativa no Grupo de “Investigação e Diagnóstico da Deficiência”.
- Projeto “Prevenção de Quedas” desenvolvido no ano letivo 2011/12 pelo Departamento de Fisioterapia com alunos do 4ºano do curso de Fisioterapia e em parceria com a Médicos do Mundo e inserido no Projeto “Viver Saudável” dos Médicos do Mundo de Portugal (MdM-P) no bairro da Picheleira, na freguesia do Beato em Lisboa. Foram envolvidos 40 idosos com idades compreendidas entre os 63 e 87 anos, em situação de independência, que vivem isolados e se encontram inseridos numa deficitária rede de apoio social.
- Projeto “Faz a tua coluna Feliz” desenvolvido no ano letivo 2011/12 pelo Departamento de Fisioterapia com 50 alunos do 3ºano do curso de Fisioterapia e em parceria com a Escola EB 23 Matilde Rosa Araújo, tendo sido envolvidos 135 crianças do 5º ano (5 turmas de cerca de 27 alunos cada).
- Projeto “Farmácia sobre rodas” desenvolvido no ano letivo 2011/12 pelo Departamento de Fisioterapia em parceria com a Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes (CNAD). Visou a avaliação da acessibilidade de 9 Farmácias do Concelho de Cascais, nomeadamente nas freguesias de Alcabideche e Cascais. Foram envolvidos 50 alunos do 3ºano do curso de Fisioterapia. Foram feitas recomendações às farmácias e à CMC.
- Projeto “Oficina Social” em parceria com a CMC e que consiste na realização de pequenas reparações e adaptações nas casas de munícipes idosos ou em situação de dependência temporária ou permanente, tendo por finalidade melhorar a qualidade de vida e prolongar a autonomia dos mesmos. No âmbito deste projeto assegura-se a consultoria técnica e aconselhamento aos munícipes, cujo domicílio seja alvo de obras promotoras de acessibilidade.
- Planeamento e desenvolvimento da medida “Ajustar os Centros de Dia às necessidades das pessoas com demência”, no âmbito da Plataforma de qualificação dos centros de dia do concelho de Cascais. Foi feito o planeamento de uma Ação de Formação, em conjunto com a Alzheimer Portugal, para 20 ajudantes/auxiliares de ação direta, uma

Ação de Formação para 20 cuidadores informais e um Projeto Formativo “Laboratórios de Atuações nas Demências”, para 30 técnicos superiores (coordenadores; animadores; educadores sociais; psicólogos; fisioterapeutas; terapia ocupacional; terapeutas da fala; etc.)

- Em curso está a avaliação dos programas de promoção da saúde e design universal em oito unidades de saúde da SCML (Unidades de Saúde do Bairro Padre Cruz / Telheiras; Unidades de Saúde do Vale de Alcântara / Tapada; Unidades de Saúde Castelo / Natália Correia; Unidade de Saúde do Bairro do Armador e Unidade de Saúde Domingos Barreiro).
- Coordenação da participação de um grupo de alunos de 4º ano do 1º ciclo de estudos em Terapia da Fala, no V Concurso de Ideias de Negócio de Cascais (CINC). No ano de 2011 concorreram ao CINC 47 projetos nas diferentes áreas de negócio “Comércio e Serviços”, “Ambiente/Energia”, “Turismo”, “Saúde” e “Outras áreas de negócio”. Os alunos de Terapia da Fala integraram um dos projetos da área de Saúde e foram apurados para a fase final do concurso - um docente.



\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Serviços Instrumentais**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **Direção de Comunicação e Marketing**

A Direção de Comunicação e Marketing (DICM) foi criada, em janeiro de 2012, como “um serviço instrumental da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) que assegura a coordenação da estratégia de comunicação global da SCML e o desenvolvimento e execução da política de comunicação e marketing institucional”, de acordo com o seu Regulamento Orgânico.

O desafio assumido pela DICM teve como ponto de partida a perceção generalizada e recorrente na sociedade portuguesa de uma associação direta da SCML apenas às áreas da ação Social e aos Jogos Sociais. A par de um trabalho de Assessoria de Imprensa muito focado nas atividades da Ação Social, em resposta a um elevado número de pedidos de *media*, constatava-se, adicionalmente, que diversos equipamentos, ações e patrocínios não estavam a ser comunicados e/ou assinalados de forma clara na sua relação à instituição.

Face a algum desconhecimento da atuação global da SCML, definiu-se então como Objetivo Central de Comunicação promover uma perspetiva inovadora, moderna, integrada e integral da atividade: da inovação Social, ao apoio na Saúde, Educação e Cultura, Empreendedorismo e Economia Social, ao Voluntariado e gestão de um extenso Património.

A Santa Casa passa a posicionar-se, desta forma, como uma instituição do século XXI e para o século XXI, atenta às necessidades da pessoa no seu todo, e nas várias fases da vida.

### **Ações Realizadas**

Da reflexão global e do levantamento de objetivos específicos de cada área e departamento resultaram documentos-base estratégicos e operacionais para o trabalho conjunto que veio a ser realizado, tendo em vista:

- ✓ Mostrar a obra feita/ a competência na aplicação das receitas próprias e das provenientes dos Jogos Sociais, de forma positiva e transparente;
- ✓ Divulgar a perspetiva inovadora da SCML na identificação de novas respostas para necessidades da população;
- ✓ Criar palcos para áreas menos conhecidas, como a Cultura, Saúde e Património;
- ✓ Afirmar-se como Instituição Evolutiva, porque os tempos e exigências são também diferentes;
- ✓ Mostrar-se mais próxima das pessoas, chegar a novos públicos, com uma imagem moderna e agregadora.



Neste sentido, a DICM definiu a comunicação interna como prioridade, informando os colaboradores das várias iniciativas e das valias do trabalho global da instituição, apelando à sua participação e envolvimento, através dos canais de comunicação internos disponíveis (*e-mail*, na plataforma de Intranet e no *site* [www.scml.pt](http://www.scml.pt), e em alguns casos, também pela produção de *newsletters*).

Para reposicionar a SCML na esfera pública, em linha com o seu relevo ímpar na sociedade, apostou-se no desenvolvimento de uma relação sistemática com os *media*, com vista a ganhar visibilidade crescente e aumentar o reconhecimento como instituição-modelo de boas práticas, com vasto conhecimento da realidade social, numa conjuntura económico-financeira difícil em que este trabalho ainda é mais crucial.

Numa primeira etapa na afirmação da modernidade e presença da instituição no *online*, foi lançado um novo *site* institucional no 514º aniversário da Santa Casa. A DICM coordenou o desenvolvimento da plataforma, com nova organização, uniformização de imagens e conteúdos, que passou a constituir-se como ferramenta central na divulgação da atividade diária da SCML. No *site*, estão também agora disponíveis 79 filmes promocionais de serviços e equipamentos próprios, produzidos, ao longo do ano, com o objetivo de divulgar o vasto património da instituição.

No 2º trimestre 2012, a DICM deu início à primeira fase do Projeto de Rebranding da SCML, através da realização de um Estudo de Diagnóstico de Imagem Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, com vista à avaliação da imagem e da marca que a representa: Auto Imagem, Imagem Projetada e Imagem Percebida da SCML.

Além de servirem de base ao estudo Quantitativo de Posicionamento de Imagem (previsto para a segunda fase), os resultados obtidos irão também permitir reestruturar as linhas orientadoras de comunicação, uniformizar regras, métodos e critérios sustentados em vetores de referência, fundamentar estratégias comunicacionais e definir o caminho adequado a seguir. Constitui, desta forma, um instrumento capital para a definição de próximas etapas da estratégia de Comunicação e Marketing da SCML.

Para estar mais próxima do público, em particular dos jovens (*target* até agora tendencialmente fora da sua esfera de Comunicação), a SCML patrocinou, em 2012, grandes eventos e festivais de verão, tendo a música como meio privilegiado de ligação dos valores da marca aos mais jovens.

Pela primeira vez, marcou presença no Rock in Rio Lisboa 2012 (RiR), promovendo a cultura e música nacional com o apoio ao Palco Sunset; rastreios de alcoolemia pela equipa do “Saúde Mais Próxima”; os Jogos Sociais com a Raspadinha RiR; o Voluntariado e a integração de pessoas com deficiência. Revelou, neste contexto, uma imagem moderna, dinâmica, baseada no conceito de comunicação “*Por tua causa*”, declinado em todas as peças de comunicação e nas ações de *Brand Entertainment*.

Face ao retorno muito positivo obtido, segundo o estudo realizado *Ad-hoc* e o *ranking* de notoriedade do evento, esta estratégia de comunicação e ativação da marca abrangeu igualmente os festivais de verão que se realizaram no Norte do País – o Optimus Primavera Sound, no Porto, e o Festival Marés Vivas, em Gaia.

No que respeita à política de patrocínios, e no âmbito do patrocínio institucional da SCML à terceira série do “Programa Salvador”, através do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão (CMRA), a DICM colaborou na realização do evento de apresentação no CMRA, na produção de conteúdos do programa e na divulgação junto dos *media* do lançamento oficial da nova série.

Entre outras ações, acompanhou ainda o desenvolvimento da Campanha de Marca Jogos Santa Casa “Há mais em Jogo”, reforçando a competência da SCML na aplicação de receitas próprias e das provenientes dos Jogos Sociais.

Finalmente, para assinalar a época natalícia e fazer um balanço do ano de atividade, foi produzido um vídeo institucional: “*Todos os dias apostamos num futuro melhor. Por sua causa*” foi a mensagem de comunicação principal, apelando aos colaboradores da instituição e ao público em geral a terem maior esperança no futuro. Além de acompanhar todo o processo de conceção e produção do vídeo, a DICM divulgou-o internamente, no *site* institucional e nos meios de comunicação social (Marketing e Publicidade), convidando à partilha.

### *Ação Social*

Tendo presente as reuniões com os responsáveis desta área, foram estabelecidos como objetivos: reforçar a notoriedade e elevada experiência da SCML nas várias áreas de intervenção social; divulgar novas metodologias e o seu carácter pioneiro; e destacar o bom desempenho ao nível da gestão dos centros, dos projetos e respetivos resultados positivos.

Paralelamente a um intenso trabalho de Assessoria de Imprensa, foram dadas a conhecer iniciativas e equipamentos de excelência da SCML nesta área, tais como o Centro de

Reabilitação Nossa Senhora dos Anjos, o novo Lar de Santa Joana Princesa, a Aldeia de Santa Isabel, a Obra Social do Pousal, o Centro Social da Sé, iniciativas em torno da associação ao Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade Entre Gerações, e o apoio de urgência à Casa do Gaiato de Moçambique.

O Programa Intergerações, exemplo maior do empenho da atual Administração no combate ao isolamento da população idosa, mereceu uma atenção particular do ponto de vista da Comunicação Institucional, durante 2012. Nesse sentido, foi definida uma estratégia de divulgação do projeto, incluindo promoção de reportagens no terreno, contemplando as diversas fases: arranque, balanços intermédios e apresentação de resultados.

Por sua vez, o Programa “Encontros com Vida”, organizado pela DICM, levou mais alegria a crianças e idosos, em creches e lares da SCML. Durante o mês de dezembro, em 19 momentos, músicos e atores portugueses deram pequenos concertos, leram contos ou *sketchs* e partilharam-se histórias de vida.

### *Cultura*

Na área da Cultura, definiram-se como objetivos centrais de comunicação dar a conhecer o Património da SCML, artístico e cultural (em grande parte resultante da confiança de beneméritos) e divulgar a produção cultural, educativa e editorial da instituição.

Ao encontro do objetivo de tornar São Roque num polo cultural de referência em Lisboa e de dar maior visibilidade ao Museu de São Roque no Largo Trindade Coelho, foi elaborada uma proposta de sinalização global – que contemplou um novo *layout* para as telas das fachadas, de tons mais fortes e *lettering* mais apelativo.

Várias iniciativas mereceram um trabalho de Planificação da Comunicação e de Assessoria Mediática, ao longo do ano. O restauro da Capela de São João Batista marcou, em abril, um momento alto de comunicação. A DICM acompanhou a conceção de todas as peças de comunicação necessárias à divulgação do evento – anúncios e gestão dos meios publicitários, convites, folhetos e cartazes.

No que respeita ao apoio da SCML ao restauro do Painel da Ribeira Negra, no Porto, obra-prima de Júlio Resende, coordenou a execução das contrapartidas resultantes do patrocínio, acompanhou o processo de restauro e promoveu a realização de diversos trabalhos jornalísticos. Destacou, neste contexto, a aposta da SCML na promoção do património cultural, sob o lema “*Cuidamos do nosso Património*”.

Também para a 24ª edição da Temporada de “Música em São Roque” foi elaborado um Plano de Assessoria Mediática, em articulação com a Unidade de Relações Institucionais, com o intuito de associar de forma direta este evento à Santa Casa e à Igreja e Museu de São Roque.

No âmbito da definição prévia pela Direção da Cultura (DIC) do conceito e estrutura do evento “Festa do Livro em São Roque” que se realizou no dia 8 de novembro no Largo Trindade Coelho, a DICM desenvolveu e implementou a estratégia de comunicação do evento em articulação com a URI e DIC.

### *Património*

Em 2012 e para divulgar o valor que a Santa Casa atribui ao legado de beneméritos que, desde 1498, lhe vêm confiando os seus bens, entendeu-se importante divulgar o programa de reabilitação urbana e destacar as iniciativas de solidariedade de beneméritos, das quais resulta um património extenso e de grande valor.

O Programa Reabilitar foi comunicado junto dos *media* como aposta urgente e prioritária e que permite à Santa Casa honrar este património, criando mais receitas para as causas que apoia. Para evidenciar este trabalho e a proximidade da SCML no dia-a-dia, a DICM promoveu o programa de sinalização do património imobiliário da instituição por toda a cidade: colocaram-se um total de 14 lonas nos edifícios reabilitados, em reabilitação ou prestes a iniciar obra, com a assinatura “*Cuidamos do nosso Património*”. Em simultâneo, foi assegurado o desenvolvimento de um *microsite* sobre o Programa, acessível também através dos *QR Codes* impressos nas lonas.

No sentido de dar visibilidade a este Programa e ao património da SCML, a DICM propôs e coordenou o apoio à integração do projeto de recuperação do imóvel da SCML na Calçada do Lavra, no livro “*Calçada do Lavra*”, da coleção 1+1 da editora Uzina, enquadrado nos grandes valores da arquitetura portuguesa contemporânea.

No SIL – Salão Imobiliário de Portugal, em outubro, a SCML apresentou o Programa Reabilitar, o património disponível para arrendamento e a área de benemerências. A conceptualização e divulgação do evento, acompanhamento da produção, suportes de comunicação e materiais necessários à respetiva divulgação asseguraram-se em colaboração com a Direção de Gestão Imobiliária e de Património.

### *Saúde*

No ano de 2012, e em linha com as orientações da área da Saúde, estabeleceram-se como objetivos de Comunicação específicos a promoção do reconhecimento da SCML como referência nos cuidados de saúde, nomeadamente no apoio à reabilitação e ortopedia, destacando as suas várias estruturas e equipamentos (unidades e extensões de saúde, unidades móveis e hospitais).

Com vista a dar a conhecer este trabalho, a DICM desenvolveu, em articulação com o Departamento de Saúde, uma edição da *Newsletter* de Saúde. Definiu-se e implementou-se ainda uma estratégia mediática para a inauguração e posterior abertura da Unidade de Cuidados Continuados e Paliativos Maria José Nogueira Pinto.

Foram, igualmente, identificadas oportunidades em torno de efemérides e da agenda mediática, que permitiram a realização de trabalhos jornalísticos, a publicação de artigos de opinião e a participação em rubricas médicas por profissionais dos centros de excelência na saúde da SCML. São disto exemplo, entre outros, o Dia Mundial da Fisioterapia, o Dia Mundial da Osteoporose e artigos de opinião sobre Terapia da Fala e recuperação após-AVC.

### *Empreendedorismo e Economia Social*

Face ao empenho da atual Administração nesta área, mostrou-se como o Empreendedorismo e a Economia Social são ferramentas-chave na promoção do autoemprego e na criação de valor e da mudança social em contexto de crise, através de divulgação dos projetos de jovens Líderes *Changemakers* (promovido com a Ashoka); o apoio a profissões tradicionais, como os engraxadores; e a receção pelo Provedor do Ministro da Solidariedade e da Segurança Social para conhecer casos de sucesso no Microcrédito apoiados (e acompanhados) pela SCML.

### *Qualidade e Inovação/Voluntariado*

Em colaboração com o Departamento de Qualidade e Inovação (DQI), desenhou-se como objetivo a promoção do Voluntariado como entrega gratificante a causas sociais, numa resposta necessária em continuidade.

A DICM divulgou, interna e externamente, a participação de voluntários em iniciativas diversas, como o apoio nas zonas de mobilidade reduzida do Rock in Rio Lisboa e a participação voluntária de colaboradores da SCML na ação de reflorestação realizada numa herdade da SCML, em Estremoz.

No âmbito de proposta do DQI para a realização de um evento de homenagem aos Voluntários da SCML, a 11 de dezembro, no Convento de Santos-o-Novo, em Lisboa, a DICM definiu e coordenou a estratégia de comunicação e o alinhamento do evento, em articulação com o DQI. Assegurou o acompanhamento de todas as peças gráficas, de comunicação, décor, bem como a respectiva logística e organização.

Também o Programa de Sustentabilidade da Santa Casa, coordenado pelo DQI, ganhou protagonismo no decorrer do ano. A DICM contribuiu, designadamente, para a participação da SCML no Greenfest 2012, em setembro, o maior evento de sustentabilidade do país, dedicado ao “Empreendedorismo como atitude”. A par da definição das linhas estratégicas de comunicação para este primeiro momento de visibilidade do programa, declinável em fases futuras - “*Fazer do insustentável, sustentável. Todos os dias, desde sempre*” -, a DICM coordenou a estratégia de ativação e presença da SCML no evento, bem como a respetiva divulgação junto dos *media*.

Ainda no âmbito do Programa de Sustentabilidade, foi comunicada a assinatura de protocolos com ADENE e LNEG e definida a estratégia de comunicação da Campanha de Sensibilização Interna para a Separação Seletiva de Resíduos da SCML.

### *Recursos Humanos*

À área de Recursos Humanos estiveram associados como objetivos centrais, a valorização do capital humano e da nova política de RH da SCML, através da divulgação interna de iniciativas que estimulem o sentimento de pertença.

A SCML associou-se em fevereiro, à 5ª edição da EXPOCARREIRAS, promovida pela Universidade Católica Portuguesa, para dar a conhecer os seus cursos e saídas profissionais. A DICM coordenou a exposição da SCML no evento e a respetiva linha de comunicação, em articulação com a URI e DIRH.

Ao encontro dos objetivos referidos, foi criada uma *Newsletter* Interna (em abril), divulgadas iniciativas para motivação dos trabalhadores (como o espetáculo “Musical do Gomas”), bem como ações de mediatização enquadradas na atual política de RH e de qualificação dos quadros – são disto exemplo a contratação da Dr.ª Maria Margarida Montenegro para a nova Direção da Cultura e da Dr.ª Maria do Carmo Marques Pinto para o Departamento de Empreendedorismo e Economia Social, destacadas pelos *media*.

## *Jogos Santa Casa*

Em colaboração com os Jogos Santa Casa, adotou-se uma atitude de grande transparência na comunicação do destino das receitas do jogo social, no quadro da instituição. Pretendia-se, ainda, mostrar que estas verbas chegam a todo o país, sublinhando o valor do jogo social, cuja gestão e exploração o Estado confia à SCML.

Além de divulgar iniciativas várias, sinal da competência da Misericórdia de Lisboa na aplicação das receitas dos Jogos, a DICM divulgou massivamente, junto dos *media*, o apoio da SCML à Taça de Portugal, através dos Jogos Santa Casa, na categoria de Patrocinador Principal, enquadrando a aposta da instituição no desporto nacional.

## **Balanço final**

Com base na ação global coordenada e implementada durante o primeiro ano de atividade da DICM, foi possível começar a abrir caminho no sentido do reposicionamento da marca e da imagem da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, em conformidade com as orientações estratégicas definidas pela Mesa.

Neste processo, a assinatura “*Por Boas Causas*” atuou transversalmente como *umbrella* de comunicação, assertivo, facilmente apreensível e sempre atual, assinalando e justificando a associação da instituição em diversos eventos e iniciativas.

O propósito estratégico de comunicação desenvolvido assentou nos seguintes pressupostos:

- Garantir coerência na estratégia de comunicação global da SCML: a DICM procurou apoiar as várias áreas de atuação, enquadrando, coerentemente, a mensagem e imagem no contexto da organização; planificou, sempre que solicitada, a Comunicação e Marketing de eventos e projetos das diferentes áreas, desenvolvendo conteúdos, a imagem, os suportes e ações comunicacionais.
- Assegurar a política de execução de patrocínios institucionais.
- Avaliar a perceção da imagem e da marca SCML, com a realização de um Estudo de Diagnóstico.
- Modernizar a imagem no *online*: desenvolvendo um novo *site*, mais dinâmico e interessante.
- Posicionar a Santa Casa como instituição de experiência ímpar, com capacidade de se renovar.
- Criar novos palcos para áreas que não são habitualmente associadas à instituição.

- A SCML está mais próxima das pessoas, assinalando a sua presença edificada pela cidade, e vai ao encontro das pessoas, como com o programa “Saúde Mais Próxima”.
- Chegar junto dos jovens, entre outros, pela presença nos festivais de verão.
- Aumentar o conhecimento interno da atividade da instituição.
- Contribuir para consolidar a reputação e imagem da instituição, ao assegurar e promover uma relação sistemática com os *media*.

### **Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos**

A Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos (DIGIE) é um serviço instrumental da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa que tem como objetivo o planeamento e gestão de obras e a manutenção de instalações e equipamentos.

A DIGIE é composta pela Unidade de Estudos e Projetos (UEP), pela Unidade de Construção e Fiscalização (UCF), pela Unidade de Manutenção e Conservação (UMC) e pelo Núcleo de Apoio Técnico e Administrativo (NATA).

#### ***Realização dos objetivos***

**Objetivos 1,2,3 e 4** - *Promover a avaliação e levantamentos arquitetónicos, projetos e licenciamentos em Equipamentos Sociais e Prédios de Rendimento e Promover a execução de obras de requalificação/ reabilitação/ conservação em Equipamentos Sociais e Prédios de Rendimento.*

#### ***Unidade de Estudos e Projetos (UEP)***

A UEP no âmbito das suas competências elabora ou promove a elaboração de estudos e projetos através da realização de procedimentos para a formação de contratos de prestação de serviços, acompanha e coordena o desenvolvimento dos projetos adjudicados, incluindo todo o processo de licenciamento correspondente e efetua procedimentos conducentes à realização de contratos de empreitada referentes aos projetos concluídos.

A atividade da UEP, no ano de 2012, incidiu fundamentalmente sobre a continuação da requalificação do património imobiliário afeto à atividade e a reabilitação de edifícios afetos a rendimento, em cerca de 133 processos.

Dos projetos desenvolvidos na área do património afeto à atividade, salientam-se a título exemplificativo, as seguintes requalificações de edifícios afetos às atividades da SCML:



- Reinstalação do Espaço Santa Casa no edifício do Campo de Santa Clara;
- Aldeia de Santa Isabel;
- Galeria de exposições temporárias do Museu de São Roque;
- Instituto de São Pedro de Alcântara;
- Centro Residencial Arco-Íris;
- Centro Infantil do Roseiral;
- Intervenções no conjunto de São Roque;
- Lar de Odivelas;
- Lar Nossa Senhora do Amparo;
- Centro Comunitário de Telheiras.

Dos projetos concluídos, foram propostos, entre outros, procedimentos para a contratação das respetivas empreitadas, ao abrigo do Código dos Contratos Públicos, para execução das obras, entre outros:

- Reformulações no R/C e Instalações Sanitárias no Edifício da Rua das Taipas;
- Requalificação do Edifício da Rua de São José 210 a 218;
- Requalificação do Edifício da travessa da Boa Hora 36 a 44;
- Reabilitação do Centro Infantil do Roseiral;
- Remodelação da cozinha e cabine de pintura da Aldeia de Santa Isabel;
- Remodelação/requalificação do Edifício da Rua do Duque 16 a 20;
- Stand elaborado para a SIL e sua reformulação do projeto para a utilização em evento no âmbito da Ação Social.

### ***Unidade de Construção e Fiscalização (UCF)***

À UCF compete a gestão, coordenação e acompanhamento de empreitadas. A atividade da UCF, no ano de 2012, incidiu sobre a requalificação do património imobiliário afeto à atividade de ação social, saúde, serviços e rendimento, num total de 135 obras. Com esse objetivo, a UCF deu continuidade ao desenvolvimento de 97 obras que transitaram do ano anterior tendo sido adjudicadas 32.

Das obras intervencionadas ao longo do ano, 22 foram rececionadas provisoriamente, das quais 17 correspondem a intervenções em património imobiliário afeto à atividade de ação social, saúde e serviços, e 5 correspondem a edifícios afetos a rendimento.

Na área do património afeto à atividade de ação social, saúde e serviços, destacam-se as seguintes intervenções:

- Obras de Remodelação do Refeitório, Linha da Self e Instalações Sanitárias na Aldeia de Santa Isabel;
- U.S. Dr. Domingos Barreiro - Implantação de Novas Áreas de Serviços no Piso 0 e Infraestruturas de Telecomunicações;
- Rua das Taipas, n.º 1, Remodelação e beneficiação do rés-do-chão norte;
- Obras de remodelação no 3.º piso das antigas instalações do Hospital de São Roque;
- Centro Infantil "O Roseiral" - Obras de conservação e beneficiação a realizar no 1º andar.

No que se refere ao património afeto ao Rendimento, evidenciam-se as obras:

- Av. Duque de Palmela n.º 2 - Reabilitação e Recuperação da Cobertura e 8º. andar;
- Rua Tomás da Anunciação, n.º 85, em Lisboa - Trabalhos de reparação e conservação;
- Rua Tomás da Anunciação, n.º 85, em Lisboa - Reabilitação dos terraços do primeiro andar e conservação do rés-do-chão;
- R. Eduardo Coelho, 97 a 101;

Da atividade desenvolvida em 2012, transitam para o ano 2013, 10 obras em curso, em que 8 são referentes a edifícios afetos à atividade e 2 correspondentes a edifícios de rendimento.

### ***Unidade de Manutenção e Conservação (UMC)***

A UMC recebeu 6.564 pedidos de manutenção e conservação o que corresponde a um acréscimo de 25,05% face ao ano de 2011. Durante o ano de 2012 foi possível satisfazer 5.666 pedidos o que corresponde a um acréscimo de 31,74% relativamente ao período homólogo anterior.

Foram concluídas 2.581 intervenções de reparação/conservação, através de empresas de *outsourcing*.

Foram efetuadas projetos e propostas de obras de Conservação/Manutenção, na generalidade dos Equipamentos Sociais e Serviços, das quais se destacam as seguintes:

- Conjunto de S. Roque - Obras de Adaptação/Remodelação a realizar nas futuras instalações da DIAIBE, sitas na ex-morgue;
- Obras de conservação, beneficiação e impermeabilização da empena e salas no Edifício da Avenida da República n.º 34;
- Convento da Encarnação - Conservação/estabilidade do muro de suporte e do alçado de tardoz;
- Instituto Sagrada Família - Substituição de vãos exteriores;

- Centro de Promoção Social da Prodac - Montagem de plataforma Hidráulica Cabinada na Cozinha;
- Conjunto de S. Roque - Obras de conservação e beneficiação a realizar em escadas e patins de acesso à DIA, DIF, DIRH e DGIP;
- Plataforma elevatória do Espaço Santa Casa;
- Obras de requalificação da Casa de Amparo de Santo António;
- Montagem do servidor de voz para o Lar Santa Joana Princesa;
- Conjunto de S. Roque - Execução de Redes Elétricas, Voz e dados, nas futuras instalações dos Núcleos de Juristas e Gestão de Contratos da DIA.

No Património de Rendimento, foram realizadas Obras de Conservação/Reabilitação em alguns prédios, dos quais se destacam:

- Avenida Estados Unidos da América 116;
- Praça das Flores, 54/55;
- Rua Barão de Sabrosa, 257;
- Avenida Almirante Reis, 11/Rua Antero de Quental, 2B;
- Calçada do Lavra, 11/11ª;

De referir, por fim, que foram ainda realizadas as Manutenções Preventivas previstas em Centrais Térmicas, Centrais Hidropressoras e Hidropneumáticas, Sistemas de AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado), Hottes e Exaustores, Elevadores e Plataformas Elevatórias e Centrais Telefónicas.

**Objetivo 5** - *Melhorar a eficiência na utilização dos recursos promovendo a EFICIÊNCIA ENERGÉTICA.*

#### **Unidade de Manutenção e Conservação (UMC)**

Este objetivo foi influenciado pela atuação de outras entidades internas e nesse contexto salienta-se a implementação e entrada em funcionamento a central de energia solar fotovoltaica na PRODAC.

#### **Unidade de Estudos e Projetos (UEP)**

Elaborados projetos para realização de procedimentos para a formação de contratos de prestação de serviços de certificação energética.

**Objetivo 6** - *Organizar e atualizar o Arquivo da DIGIE possibilitando a sua consulta.*

### ***Núcleo de Apoio Técnico e Administrativo (NATA)***

O projeto de contratualização externa do tratamento do arquivo foi suspensa tendo em conta a desejada centralização do arquivo disperso por 3 locais distintos.

**Objetivo 7** - *Promover a Inventariação Técnica de Equipamentos eletromecânicos em Equipamentos Sociais e organizar o respetivo Arquivo.*

### ***Unidade de Manutenção e Conservação (UMC)***

Foram efetuados levantamentos em diversos locais e devidamente reportadas ao DQI por forma para atuação nos termos dos compromissos no âmbito da ADENE.

Substituição progressiva dos equipamentos de AVAC que ainda utilizam o gás R-21, de acordo com diretivas comunitárias e legislação nacional.

**Objetivo 8** - *Promover a implementação de Planos de Manutenção Integrada visando o aumento da satisfação dos clientes.*

### ***Unidade de Manutenção e Conservação (UMC)***

Foram efetuadas projetos e propostas de obras de Conservação/Manutenção, na generalidade dos Equipamentos Sociais e Serviços, das quais se destacam as seguintes:

- Implementação; “upgrade”; manutenção e reparação em servidores de voz e dados e em centrais telefónicas;
- Manutenção ou substituição de equipamentos industriais e semi-industriais de lavandaria, de cozinha, de aquecimento de águas e centrais de calor;
- Requalificação da solução de ar condicionado com aumentos de capacidade instalada e substituição de unidades instaladas dos quais se destacam as soluções para a DIA, Centro de Desenvolvimento Comunitário de Telheiras, DIRH;
- Requalificação e remodelação em unidades de saúde com especial destaque para Unidade Local de Saúde Dr. José Domingos Barreiros;
- Remodelação e manutenção de elevadores, salientando-se a remodelação dos elevadores da DIASLS e CAI Dr. José Domingos Barreiros;
- Conceção de área de pintura e instalação da cabine de pintura na Aldeia de Santa Isabel;

### ***O Orçamento e Procedimentos aquisitivos***

Em 2012, os gastos totais de funcionamento imputados à DIGIE foram de 2.792.600,90€, correspondendo a uma diminuição de 87.674,06€ em relação ao ano anterior.

Em 2012 a DIGIE dispunha de um orçamento, associado ao seu plano de atividades, de 18.825.950,00.

Ao longo do ano de 2012 a DIGIE elaborou a preparação técnica ou realizou um total de 2.684 processos aquisitivos.

**Quadro 113 - Procedimentos**

Procedimentos 2012	Preparados	Adjudicados	Valor
Ajustes diretos simplificados	2.581	2.581	1.287.730,31 €
Outros procedimentos autorizados	98	91	3.837.505,42 € *
Outros procedimentos pendentes de autorização	5		3.273.337,67 € *
<b>Total</b>	<b>2.684</b>	<b>2.672</b>	<b>8.398.573,40 € *</b>

\* valores base dos procedimentos

### **Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação**

A Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (DISTI) é um serviço instrumental da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) que tem como missão o estudo, conceção, condução, execução e avaliação de todos os sistemas de informação que suportam a atividade das diferentes áreas da SCML, assim como a sua permanente atualização e evolução, tecnológica e processual, face às melhores práticas comprovadas na área dos sistemas e tecnologias de informação.

A atividade da DISTI garante a disponibilização capaz dos sistemas de informação que todo o universo de colaboradores da SCML utiliza, bem como o suporte ao Jogo Social do Estado, disponibilizado através de terminais de jogo dos mediadores da SCML ou pela internet a todos os residentes em Portugal.

Alinhado com os objetivos estratégicos estabelecidos pela Mesa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), a DISTI definiu cinco objetivos operacionais e planeou e concretizou as ações que a seguir se descrevem.

**Objetivo 1.** Implementar e manter, de forma transversal à SCML, uma solução de Continuidade de Negócio.

### **Ações a desenvolver**

- Formação em segurança de TI's;
- Execução semestral de backups de continuidade conforme documento DISTI\_BC;
- Acionar/desencadear solução de disaster recovery;
- Adaptação da rede de dados às necessidades da SCML;
- Implementar redundância de funcionamento, em centro de dados alternativo, de serviços identificados no catálogo de serviços da SCML;
- Implementação de infraestrutura redundante e dinâmica de processamento e armazenamento de dados para os sistemas da SCML.

### *Principais resultados obtidos*

No que respeita à implementação de uma solução de continuidade de negócio, todas as ações previstas foram concretizadas, com exceção da implementação da redundância de funcionamento em centro de dados alternativo, cuja conclusão se prevê em 2013.

No decorrer de 2012 foi efetuada a consolidação, upgrade e virtualização dos ambientes de base de dados, nomeadamente as suportadas em Microsoft SQL Server. Foi efetuado o upgrade dos domínios de Active Directory para as versões de sistema operativo mais recentes e testada a integração desta com as soluções aplicacionais – SAP RH.

Foi, adicionalmente, reformulado o plano de backups dos sistemas de jogo com o objetivo de contemplar todos os requisitos legais e de segurança inerentes à atividade e à certificação. Esta reformulação, conjugada com a implementação de uma nova estrutura de storage e a realização de testes integrados de euromilhões com a SLE, permitiu assegurar a otimização das condições necessárias tanto à prossecução da atividade da SCML, como à continuidade do negócio dos jogos sociais.

A DISTI, procedeu ainda a uma revisão total dos processos associados à sua atividade com vista à sua adequação às melhores práticas, garantindo a conformidade com o padrão ITIL.

**Objetivo 2.** *Garantir a execução dos projetos dentro dos prazos e dos orçamentos aprovados.*

### **Ações a desenvolver**

- Formação em Microsoft Project Professional;
- Formação em gestão de projetos;
- Consultoria à implementação de projetos;

### *Principais resultados obtidos*

Este objetivo operacional foi cumprido, tendo as ações a desenvolver sido reavaliadas na sua execução e englobadas no plano geral de formação elaborado e realizado para a DISTI em 2012.

**Objetivo 3.** Alinhar os sistemas de informação da SCML com a estratégia dos Departamentos.

### ***Ações a desenvolver***

- Formação AP - análise de requisitos;
- Formação em Microsoft Windows 7 Suporte;
- Formação UGA;
- Cumprimento dos níveis de serviço acordados com os stakeholders conforme documento "DISTI\_SLA";
- Gestão da plataforma SAP;
- Gestão do Serviço de Suporte e Renovação Tecnológica;
- Migração do Sharepoint 2010;

### ***Principais resultados obtidos***

Com vista ao alinhamento das tecnologias e sistemas de informação com a estratégia dos diversos departamentos foram desenvolvidas várias atividades em domínios diversos, dando seguimento ao plano de ações previsto. Apesar do atraso verificado nas ações relativas ao cumprimento dos níveis de serviço e de migração do sharepoint, foram levadas a cabo diversas outras ações de relevo:

- No domínio dos Jogos Sociais com a prossecução das atividades necessárias à implementação das novas plataformas de jogos de apostas desportivas e de lotaria instantânea no portal de jogos. Estão compreendidas neste domínio atividades tão diversas como: implementação de bases de dados; adequação de infraestruturas de rede; instalação de infraestruturas de comunicação encriptada com os parceiros; instalação de servidores aplicativos; implementação da plataforma aplicacional de cada um dos jogos; adaptação das aplicações já existentes para suporte e integração com os novos jogos.
- No âmbito dos Jogos Sociais foram ainda desenvolvidos vários projetos transversais. Desde logo com a adaptação, em prazo reduzido, de todo o universo aplicacional à nova realidade decorrente do Orçamento de Estado para 2013, nomeadamente do novo imposto do selo de 20% incidente sobre todos os prémios de jogo acima de 5.000€. Da mesma forma, o projeto atualmente em curso de substituição da plataforma tecnológica que suporta o contact center da SCML/DJ requereu, durante 2012, um envolvimento significativo das diversas áreas da DISTI. Refira-se também, outros projetos transversais como a integração de conteúdos disponibilizados pela agência LUSA no portal de jogos e a implementação de uma plataforma de *business intelligence* para a área comercial do DJ.

Em 2012, iniciaram-se vários projetos cuja conclusão se prevê que venha a ocorrer em 2013, como sejam a uniformização de dados de faturação de todos os jogos na plataforma de faturação, a revisão dos processos e o desenvolvimento de uma plataforma de integração aplicacional relativa a mediadores JSC, e a otimização da performance das linhas de distribuição do Núcleo de Logística do DJ e implementação das alterações aplicacionais e de infraestrutura decorrentes do aumento destas.

No domínio da ação social e saúde, foi preparado e elaborado pela DISTI o caderno de encargos para o projeto de integração de todas as aplicações da Ação Social (utente único e migração aplicacional), projeto cuja prossecução terá impacto relevante na qualidade e eficácia do serviço prestado pela SCML as seus utentes. Foi também configurada toda a infraestrutura de virtualização do HOSA, assim como se procedeu à informatização total (infraestrutura, equipamentos e aplicações) da Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto. Foram adicionalmente prosseguidas todas as atividades correntes da DISTI que permitem a prossecução da estratégia de cada um dos Departamentos, materializadas na resposta a mais de 20.000 pedidos de serviço e incidentes.

**Quadro 114 - Pedidos de Serviço e Incidentes**

Área	Pedidos de Serviço	Incidentes
Unidade de Gestão de Aplicações	1.788	1.998
Unidade de Gestão de Infraestrutura	961	371
Unidade de Planeamento de SI e Gestão de Recursos	165	283
Unidade de Suporte ao Cliente	3766	11527
<b>Total</b>	<b>6.680</b>	<b>14.179</b>

A este tipo de resposta acrescem ainda as mais de 68.000 interações internas à DISTI que suportam a implementação da metodologia ITIL.

**Objetivo 4.** *Otimizar a acreditação dos sistemas e soluções em tempo e com qualidade.*

#### **Ações a desenvolver**

- Formação ITIL v3;
- Execução da documentação dos serviços disponibilizados de acordo com o documento "DISTI\_DSP";
- Arquitetura e Modelo de Dados;
- Consolidação dos servidores corporativos;

#### *Principais resultados obtidos*



Visando a melhoria contínua e otimização dos recursos postos ao serviço da missão da SCML, foram desenvolvidas diversas atividades, como o levantamento de necessidades com vista à uniformização do modelo funcional (infraestrutura, equipamentos e aplicações) realizado para as unidades de saúde da SCML e dos equipamentos do Instituto de Segurança Social, cuja gestão ficou a cargo da SCML.

Para esta otimização contribuíram igualmente o desenvolvimento de um projeto de *office printing*, a elaboração e preparação de um projeto de arquitetura e virtualização dos postos de trabalho e a criação de imagens para instalação rápida de postos de trabalho.

No que respeita a infraestrutura, as atividades de otimização compreenderam a migração da rede de jogo do protocolo X25 para o protocolo IP, a modernização tecnológica da rede VPN da SCML, a modernização tecnológica do portal de jogos, o upgrade e consolidação da plataforma de virtualização que suporta o universo aplicacional e a implementação da monitorização da rede corporativa da SCML. Todas estas atividades contribuíram para a prossecução com sucesso da ação de consolidação dos servidores corporativos.

A racionalização e aumento da eficácia dos recursos passou também pela consolidação e redução do universo de linguagens de programação usadas nas aplicações geridas pela DISTI, através da criação de uma framework aplicacional para implementação de uma fábrica de software que sirva as aplicações da Ação Social e departamentais. Deu-se início a um projeto de definição de SLA's para todos os tipos de serviço – incidentes, pedidos de acesso, pedidos de software e consultoria – disponibilizados pela DISTI. Foram criados templates de procedimentos de suporte de 1ª e 2ª linha, assim como elaborada documentação aplicacional em modelo uniformizado.

**Objetivo 5.** *Promover a sensibilização dos profissionais da DISTI e utilizadores da SCML em boas práticas, normas e procedimentos.*

#### **Ações a desenvolver**

- Execução de 6 auditorias a definir;
- Formação em auditoria informática;
- Formação WLA;
- Ação interna de sensibilização sobre segurança na utilização dos sistemas de informação da SCML;
- Execução das ações corretivas e preventivas de auditoria informática de acordo com o documento "DISTI\_ACP\_AI";
- Aplicação de auditoria;

#### *Principais resultados obtidos*

Foram realizadas oito auditorias informáticas internas à DISTI, incidindo sobre a totalidade das unidades que a integram. Complementarmente, os colaboradores da DISTI que integram a bolsa de auditores internos participaram em duas auditorias de segurança que incidiram sobre a Lotaria Instantânea e a Área de Gestão de Canais e SLA's.

A prossecução destas auditorias, avaliação dos seus resultados e definição de medidas a implementar decorrentes das mesmas, contribuiu de forma transversal para a consecução das ações previstas no plano, transitando a execução de algumas das ações corretivas e preventivas para 2013.

Adicionalmente foi realizada uma ação de formação que contou com a presença de 322 colaboradores, entre técnicos da DISTI e utilizadores do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI).

### **Direção de Recursos Humanos**

A Direção de Recursos Humanos da SCML tem por missão promover, no respeito pelo enquadramento legal e laboral em vigor e pelas orientações estratégicas fixadas, o desenvolvimento de políticas e processos RH, de percursos e de competências profissionais, assegurando a monitorização de processos e resultados bem como o contributo para o desenvolvimento organizacional, estratégico e dos colaboradores da SCML.

Com o início de funções da nova Direção da DIRH, procederam-se, em Abril de 2012, a alguns ajustamentos ao Plano de Atividades decorrentes, designadamente, da instalação do Gabinete de Apoio Social, do desenvolvimento de processos e instrumentos de política de gestão de RH, em particular a elaboração do Manual de Procedimentos da DIRH, a operacionalização dos sistemas de gestão eletrónica de assiduidade e o reforço da assistência técnica da DIRH em matéria de referenciais de mobilidade interna.

### ***Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2012***

***Objetivo 1:*** *Garantir a qualidade nos serviços disponibilizados aos colaboradores.*

A DIRH desenvolveu, de forma mais transparente, a capacidade de resposta em estreita articulação com uma gestão de RH mais eficiente face às necessidades imperiosas de contenção orçamental.

Durante o ano de 2012 deram entrada na DIRH 22.152 documentos, dos quais 5.259 foram dirigidos à Diretora dos RH, sendo que 3.794 encontravam-se concluídos a 31 de dezembro de

2012, com prazo de resposta igual ou inferior a 30 dias correspondendo a 84,29% dos processos analisados.

Também no âmbito deste objetivo, destaca-se: os recibos de retribuição passaram a ser emitidos por e-mail; foi emitida a newsletter nº1 de RH.

Foi criado o Gabinete de Apoio Social, com atendimento especializado para apoio aos trabalhadores da SCML, visando a promoção do bem-estar biopsicossocial através, designadamente, da prevenção, redução ou resolução de situações de vulnerabilidade, sejam elas de carácter económico, social, cultural, profissional ou familiar.

**Objetivo 2:** *Assegurar resposta às necessidades e oportunidades de qualificação e de desenvolvimento profissional dos colaboradores da SCML.*

Em 2012, a DIRH/UF, em colaboração com as respetivas áreas, formou 99% dos colaboradores que se encontravam planeados para as ações de formação o que corresponde a 60% dos colaboradores da SCML.

Todos os conteúdos das ações realizadas foram construídos de acordo com os referenciais de formação decorrentes dos referenciais de competências. No total foram formados 3.243 colaboradores para um total 7.125 participantes, tendo sido realizadas 919 ações e 559 cursos.

**Objetivo 3:** *Promover a melhoria das condições de trabalho na SCML e reduzir a ocorrência de acidentes de trabalho.*

Foram efetuados levantamentos técnicos e propostas medidas corretivas; foram realizados os exames médicos de admissão, periódicos e ocasionais aos colaboradores, em função dos riscos a que estão expostos.

Procedeu-se ao registo para análise e para efeitos estatísticos dos acidentes de trabalho, acidentes em serviço e doenças profissionais.

Foram efetuadas ações de formação em Meios de Primeira Intervenção e Primeiros Socorros.

**Objetivo 4:** *Produzir e divulgar informação, relevante, fiável e oportuna, de suporte à gestão estratégica e operacional de RH.*

Envio, trimestral, de indicadores RH à Mesa e Diretores de primeira linha; Envio, mensal, de indicadores aos 159 Centros de Responsabilidade Orçamental existentes na SCML com informação detalhada do mapa de pessoal, absentismo e trabalho suplementar/extraordinário no respetivo serviço.

**Objetivo 5:** *Desenvolver processos e instrumentos de política de gestão de RH.*

Foi consolidado o Manual de Procedimentos, contemplando os vastos circuitos administrativos observados na DIRH; foi dada prioridade aos processos internos de recrutamento e seleção bem como às mobilidades funcionais e mobilidades interserviços.

Foi concluído e aprovado o Regulamento de Horários de Trabalho e Gestão de Assiduidade da SCML e iniciou-se a revisão do Regulamento dos Benefícios Sociais.

Desenvolveram-se e concluíram-se 40 acordos de revogação de contratos de trabalho, por acordo, com os respetivos trabalhadores.

**Objetivo 6:** *Assegurar requisitos necessários à Certificação da Qualidade dos Equipamentos e Respostas Sociais e da Segurança e Gestão da Informação (Certificação da Organização e Exploração dos Jogos Sociais do Estado).*

A DIRH em estreita colaboração com o GSQ assegura, no momento da assinatura do contrato, junto dos trabalhadores abrangidos pelo Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI), a informação e entrega do Código de Conduta, comprometendo-se ao arquivo, manutenção e registo referentes às declarações de aceitação, de maneira a garantir as necessárias evidências para efeitos da manutenção da certificação do SGSI.

**Atividades não previstas em plano**

Foi instalada na DIRH uma Equipa de Avaliação Psicoprofissional para avaliação dos candidatos a recrutar, em todas as carreiras, com exceção das categorias profissionais de Amas e da Motoristas que continuam a ser avaliados externamente.

Foram desenvolvidos os procedimentos para a instalação do serviço interno de Medicina do Trabalho, cujo início de atividade teve lugar em 7 de janeiro de 2013.

Encerraram-se as negociações com dois dos sindicatos afetos à CGTP, o STFPSSRA e o STFPSN, tendo sido assinado o Acordo de Empresa em 14 de janeiro de 2013.

**Direção de Aprovisionamento**

A Direção de Aprovisionamento (DIA) tem como missão assegurar o fornecimento de bens e serviços a toda a estrutura orgânica da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. São exceção, no entanto, uma grande parte das aquisições de bens e serviços relativos ao HOSA e CMRA, devido a características próprias, sendo somente de compra centralizada basicamente os bens e as prestações de serviços usualmente designados transversais a toda a SCML.

## **Contexto**

Com a entrada em vigor do decreto-lei nº 149/2012 de 12 de Julho, alteraram-se os limiares dos concursos públicos. Esta alteração veio aumentar significativamente o número médio de dias para aquisição de bens e serviços, dado que os concursos públicos são mais morosos.

A situação descrita anteriormente prejudicou o prazo de entrega de alguns bens e prestações de serviços requisitados pelos clientes internos.

O exercício de 2012 foi ainda marcado pela criação do Núcleo de Apoio Técnico e Jurídico.

## **Realização dos objetivos**

**Objetivo 1** – *Implementar 4 processos de modernização da atividade com vista a aumentar o desempenho da DIA*

No sentido de cumprir o objetivo definido, foram implementados com sucesso 4 processos de modernização da atividade tendo em vista em aumentar o seu desempenho, a saber:

- Implementação do sistema de localização de viaturas;
- Elaboração de relatórios de avaliação de contratos;
- Elaboração de relatórios de avaliação de fornecedores;
- Racionalização do processo de elaboração de procedimentos aquisitivos através de uma ferramenta informática.

**Objetivo 2** – *Analisar as necessidades e dos consumos dos Estabelecimentos Integrados do I.S.S. cedidos à SCML*

Para a concretização deste objetivo realizou-se a agregação aos procedimentos da SCML de algumas prestações de serviços dos Estabelecimentos Integrados do I.S.S. gerando poupanças contratuais. Procedeu-se, ainda à análise do consumo de bens de armazém, no período de 1/7/2011 a 30/6/2012, e verificou-se que os consumos dos estabelecimentos integrados do I.S.S. correspondem a 10% dos gastos totais da SCML nessa categoria.

**Objetivo 3** – *Rentabilizar os recursos financeiros e patrimoniais através da operacionalização de medidas de poupança efetivas*

Procedeu-se à otimização das rotas e recursos afetos à distribuição dos bens de armazém

**Objetivo 4** – *Uniformizar e sistematizar procedimentos*

No âmbito deste objetivo foram elaborados os seguintes manuais: 1ª Versão do Manual de Procedimentos da DIA. Este manual permite identificar os fluxos de trabalho e a documentação associada aos mesmos; Manual de boas práticas de logística no armazém de Benfica.

**Objetivo 5** – *Implementar novas ferramentas de apoio à gestão*

Neste âmbito salienta-se a elaboração de relatórios de gestão para os clientes internos.

**Objetivo 6** – *Melhorar os canais de comunicação*

Foi disponibilizado aos clientes internos, através da intranet da departamental da DIA, os interlocutores para cada categoria de bens e serviços. De modo a facilitar a comunicação entre o cliente interno e a Unidade de Compras (UC)/Núcleo de Compras (NC) foi criado um Serviço de Suporte da DIA que se encontra disponível desde finais de Junho, e cuja função principal é prestar informação sobre o estado dos processos aquisitivos. Neste ano registaram-se 57 pedidos de informação/esclarecimentos.

**Objetivo 7** – *Promover a qualidade do serviço prestado*

À semelhança do que sucedeu em 2011 a DIA efetuou junto dos clientes internos um inquérito que teve como objetivos conhecer o grau de satisfação e a qualidade dos serviços prestados pelas diferentes Unidades Orgânicas da DIA. Os resultados alcançados, numa escala de 1 a 6, são muito satisfatórios, tendo em conta a média global de apreciação do serviço efetuada pelos clientes internos foi de BOM.

**Outras Atividades**

- Participação da diretora da DIA no grupo de trabalho de reorganização dos espaços no complexo de S. Roque e da reinstalação do Departamento de Jogos (DJ) (Deliberação de Mesa 470/2011 de 22 e 23 de Dezembro);
- Participação no grupo de trabalho para levantamento de necessidades no âmbito da DIA com vista à aquisição de um sistema de gestão documental;
- Participação na implementação do Projeto de Sustentabilidade dinamizado pelo Departamento de Qualidade e Inovação (DQI);
- Gestão Diária de Confirmação de Refeições;

- Participação no grupo de Missão para a Modernização Administrativa e Tecnológica (deliberação de mesa nº 1568/2012 de 4 de Julho);
- Participação no âmbito da atividade de exploração dos Jogos Sociais do Estado na elaboração de um conjunto de controlos de segurança, procedimentos e responsabilidades associados às diferentes fases dos procedimentos aquisitivos, enquadrada na norma DJ/NOR/14, aprovada pela Comissão de Segurança e pela Mesa.

### **Direção Financeira**

A Direção Financeira (DIF) tem como missão prestar serviços profissionais ao universo SCML assegurando o seu controlo e gestão financeiras e disponibilizando informação atempada e de qualidade para suporte à decisão. Compete assim, o planeamento, organização e controlo dos sistemas contabilístico-financeiros, no âmbito da contabilidade, da gestão orçamental, gestão de custos, planeamento e gestão de ativos financeiros e tesouraria.

Em junho de 2012 foi integrada na Direção Financeira a Unidade para os Assuntos dos Financiamentos Externos.

### ***Realização dos objetivos:***

***Objetivo 1:*** *Divulgar/Implementar as novas ideias que privilegiem a eficiência e a inovação dentro da Direção.*

### ***Principais resultados obtidos:***

A DIF manteve em 2012 a iniciativa de promover entre os colaboradores a identificação de propostas de melhorias dos circuitos e procedimentos permitindo assim uma melhor eficiência. Esta iniciativa conjugada com o modelo CIP – Coaching, Investimento e Prioridade, discriminado no objetivo 10, tem permitido otimizar os procedimentos da DIF.

Destacam-se em 2012 as seguintes ideias:

- Foram alterados os formulários relativos à prestação de contas dos Fundos Fixos, disponibilizados na Intranet em Excel, simplificando o preenchimento de forma a facilitar a conferência dos dados. Foi, ainda, criado um e-mail para receber os ficheiros de Excel com os dados das prestações de contas mensais.
- Implementação da cobrança das rendas de casa através de ATM (multibanco):

- Implementação de automatismos no apuramento da Demonstração dos Fluxos de Caixa e respetiva conversão para Contabilidade Pública;
- Novo formato dos mapas demonstrativos da influência dos jackpot's incluídos na estatística semanal dos Jogos Sociais.

Fazia também parte deste objetivo operacional o projeto "Implementar a cobrança das participações de utentes através de ATM e SDD (sistema de débitos diretos) ". Importa referir que o desenvolvimento dos trabalhos de análise e estudo já se encontram em estado avançado, sendo um projeto multidisciplinar, que será reequacionado em 2013.

**Objetivo 2:** *Produzir e garantir a informação de gestão atempadamente, com rigor e pertinência de forma a facilitar a tomada de decisão por parte dos Órgãos de Gestão.*

**Principais resultados obtidos:**

Execução do Relatório mensal de Indicadores, que disponibiliza informação do desempenho económico-financeira. No decorrer do ano, foram produzidos nove Relatórios mensais de Indicadores com divulgação no dia 25 do mês seguinte, tendo sido progressivamente melhorados e introduzidos novos indicadores de qualidade e gestão, nomeadamente:

- Introdução da estimativa por empresa e departamentos com a análise dos respetivos desvios;
- Análise gráfica dos gastos da SCML por departamento/serviço.

Foi elaborado um relatório sintético e interativo piloto, o qual se encontra em fase de desenvolvimento, tendo como meta a desmaterialização do relatório mensal de indicadores.

**Objetivo 3:** *Apresentar os pedidos de financiamento.*

**Principais resultados obtidos:**

Em 2012 conseguiu-se manter o financiamento relativamente à maioria dos projetos em curso. Atraiu-se apoio financeiro no âmbito do QREN - Quadro de Referência Estratégica Nacional, para respostas de capacitação e formação profissional dirigidas a ativos e a desempregados, destacando-se o Programa Operacional POTENCIAL HUMANO (POPH). Foi igualmente mantido o recurso ao IEFP, embora com uma redução do orçamento relativamente ao ano anterior, para financiamento dos cursos desenvolvidos no Centro de Formação Profissional da Aldeia de Santa Isabel e de alguns cursos de Educação e Formação de Adultos



promovidos pelo CEFC. Foi por fim renovado o financiamento relativo à empresa de inserção social INCLUI.

Manteve-se o projeto enquadrado nos apoios financeiros do Alto Comissariado da Saúde, Centro de Recursos Técnicos, que entrou no seu último ano de execução e conseguiu-se o financiamento para uma biblioteca pública através da Fundação Calouste Gulbenkian.

Foram aprovadas diversas candidaturas apresentadas junto do IEFEP em medidas de apoio ao emprego (Estímulo 2012, Estágios Profissionais e Contrato Emprego Inserção) bem como para formação de pessoas com deficiências e incapacidades.

Foram acompanhados dois projetos cofinanciados pelo PRODER com vista a florestação das terras agrícolas da Herdade do Monte de Cima, em Évora Monte.

**Objetivo 4:** *Apresentar os pedidos de reembolso.*

**Principais resultados obtidos:**

Foram apresentados regularmente os pedidos de reembolso que, embora dependentes das execuções financeiras e físicas demonstradas, registaram uma melhoria nos prazos face aos inicialmente definidos, constituindo-se como um fator importante no bom desempenho do serviço.

**Objetivo 5:** *Apresentar relatórios intermédios, finais, semestrais e anuais, no âmbito dos financiamentos externos.*

**Principais resultados obtidos:**

A apresentação dos relatórios de cada um dos projetos aprovados, consequência também da performance nos outros domínios, seguiu a tendência de uma maior eficácia.

**Objetivo 6:** *Garantir o menor número de reclamações em auditorias externas, promovendo a realização de visitas de acompanhamento aos projetos financiados.*

**Principais resultados obtidos:**

Ao longo de 2012 foram realizadas 6 visitas de acompanhamento aos serviços com projetos em curso. Este número revelou a capacidade da Unidade para os Assuntos dos

Financiamentos Externos em trabalhar com eficiência a sua vertente de acompanhamento aos serviços evitando a existência de recomendações de auditores externos.

**Objetivo 7:** *Garantir a satisfação dos serviços promotores de projetos financiados e acompanhados pela UAFE.*

**Principais resultados obtidos:**

A apreciação global efetuada pelos serviços, através do preenchimento de inquérito de satisfação, atribui a classificação de Muito Bom ao serviço prestado pela UAFE, no âmbito das suas atribuições. Este resultado é comprovativo da qualidade dos serviços prestados.

**Objetivo 8:** *Realizar investimento de acordo com o binómio rendimento/risco.*

**Principais resultados obtidos:**

Alteração na política de investimentos das disponibilidades da SCML, que deixaram de estar alocadas fundamentalmente a depósitos a prazo e a maturidades curtas;

Atendendo ao perfil de risco da SCML e às circunstâncias macroeconómicas, foi efetuado uma diversificação estratégica em termos de alocação dos ativos em novos instrumentos financeiros – obrigações a taxa de juro fixa, com o objetivo de diminuição do risco *versus* diminuição da rentabilidade.

**Objetivo 9:** *Implementar 90% das propostas sugeridas pela Auditoria Externa cuja implementação dependa diretamente e unicamente da DIF.*

**Principais resultados obtidos:**

Na sequência da auditoria externa efetuada aquando do encerramento de contas do ano de 2011 foram sugeridas diversas medidas de melhoria de procedimentos que dependem diretamente da DIF, as quais foram aceites e implementadas.

**Objetivo 10:** *Implementar modelo CIP - Coaching, Investimento e Prioridade.*

**Principais resultados obtidos:**

Tal como referido no objetivo 1, com este projeto pretende-se inspirar a inovação e criatividade entre os colaboradores da DIF, dado serem estes excelentes aliados para o desenvolvimento da Organização. De forma a disseminar novos conhecimentos, práticas e orientações, foram realizadas reuniões e elaborados alguns trabalhos. Estes trabalhos foram apresentados no fórum de inovação. Apesar de este fórum não ser presencial e público, como inicialmente previsto, os trabalhos foram publicitados na intranet com acesso a toda a organização.

Ainda no âmbito deste projeto, é de referir que a aposta na mobilidade interna (pessoa certa/lugar certo) demonstrou um acréscimo na satisfação pessoal e produtividade dos colaboradores.

### **Gabinete de Auditoria Interna**

O Gabinete de Auditoria Interna tem por missão apoiar tecnicamente a Administração na prossecução dos objectivos estatutários, através da avaliação, de forma independente, objetiva e sistemática das atividades desenvolvidas pela Organização, visando obter um melhor controlo e eficácia na sua gestão e contribuir para uma melhoria contínua do seu desempenho.

### ***Realização dos objetivos:***

O ano de 2012 foi marcado por uma alteração na direção do gabinete, ocorrida a 14 de Junho, fato que determinou um reposicionamento do serviço e a reorientação da sua atividade com impacto nos objetivos operacionais fixados para o ano, em particular a partir do 2º semestre. Verificou-se consequentemente o abandono de algumas das ações inscritas em Plano bem como o cumprimento apenas parcial de outras, conforme oportunamente detalhado nos documentos de acompanhamento trimestral. Simultaneamente, foram desenvolvidas um conjunto de novas ações, quer de transição quer de preparação da atividade, de acordo com estratégia previamente aprovada. Trata-se assim de um ano atípico no que concerne aos níveis de execução do Plano, considerando-se relevante para a avaliação da atividade do gabinete incluir uma síntese do que foram as novas ações e os principais resultados obtidos. Assim:

***Objetivo 1:*** *Análise da atividade do Gabinete desenvolvida até Junho e proposta de plano de ações de transição.*

Foram executadas as ações previstas no âmbito deste objetivo e que corresponderam à avaliação dos processos pendentes e proposta de decisão, elaboração de ponto de situação genérico sobre GAI, reorganização do arquivo físico e lógico da informação disponível e elaboração de proposta de plano de ações.

**Objetivo 2:** *Reflexão sobre o enquadramento da atividade e o posicionamento do Gabinete no seio da Organização.*

Foi apresentado e aprovado o documento “Política estratégica do GAI”. A elaboração deste documento resultou de processo reflexivo sobre o histórico da atividade, visão e missão, orientações e ainda de ações de Benchmarking.

**Objetivo 3:** *Obtenção de informação atualizada de gestão e de ambiente controlo interno, junto dos dirigentes 1º linha dos serviços departamentais e instrumentais, para análise transversal da Organização e preparação do plano de ações.*

A concretização deste objetivo passou pela preparação de metodologia e execução de 33 entrevistas de diagnóstico com preenchimento de anexos identificando a legislação, os instrumentos de controlo interno e as aplicações informáticas utilizadas pelo serviço. Ainda indicação de colaborador do serviço para integrar “Bolsa de Auditores”.

Como resultados destas ações foi elaborado o documento “Diagnóstico do Ambiente Interno”; o Repositório de informação sobre as áreas objeto de recolha, tratada e guardada em segurança na rede para disponibilização aos serviços e procedeu-se à seleção dos colaboradores a integrar a Bolsa de Auditores-1º fase- e proposta de formação.

**Objetivo 4:** *Ajustamento do quadro normativo do Gabinete em alinhamento com a política estratégica definida.*

Foi apresentado e aprovado o Regulamento Orgânico e Carta de Ética estes instrumentos de trabalho encontram-se já em execução.

**Objetivo 5:** *Definição dos processos e procedimentos a adotar pelo Gabinete na execução, registo e monitorização da sua atividade.*

Procedeu-se ao levantamento dos processos chave e dos subprocessos, elaborou-se o Manual de Procedimentos, e construíram-se instrumentos de suporte. De registar que o Manual de Procedimentos bem como a Matriz de registo da atividade já estão em execução.

**Objetivo 6:** *Definição de metodologia para exercício de planeamento da atividade para 2013.*

O estudo de toda a informação sobre a Organização e a definição de bateria de critérios de prioridades e proposta da sua aplicação permitiu elaborar a Proposta de Plano de Ações para 2013.

***Objetivo 7: Recursos e qualificações.***

Foram propostas e implementadas a constituição de uma “bolsa de auditores” para alargamento das competências do GAI e a inscrição no Instituto Português de Auditoria Interna;

O conjunto de ações atrás descritas visaram dotar o serviço do conjunto de meios e recursos necessários à prossecução da sua regular atividade a partir de janeiro de 2003, reforçando a sua intervenção para melhoria contínua do desempenho da organização.

**Gabinete de Estudos e Planeamento**

O Gabinete de Estudos e Planeamento (GEP) tem por missão apoiar a Mesa na definição do planeamento estratégico e operacional bem como na produção de informação de gestão fundamental à eficaz prossecução dos fins estatutários da SCML.

***Principais resultados obtidos:***

***Objetivo 1: Melhorar e manter um Sistema de Informação de apoio à tomada de decisão.***

No âmbito deste objetivo foi sistematizada informação nas áreas de Atividade Cultural, Crianças e Jovens em Risco, Demografia, Economia, Educação e Formação, Empreendedorismo, Emprego, Família, Habitação, Imigração, Pobreza, Proteção Social, Saúde, Toxicodependência e Vitimização. Procedeu-se, ainda, à caracterização geral da informação sobre recursos humanos e financeiros relativos ao ano de 2012. Esta atividade consubstanciou-se na publicação do relatório “Análise do Ambiente Externo e Interno 2012”.

No cumprimento deste objetivo elaboraram-se os estudos da evolução do “Custo médio mensal ilíquido por utente” de 2005 a 2010 para as valências de idosos e de infância e juventude, bem como “Custo médio mensal ilíquido por utente” de 2011 para as áreas da ação social e da saúde.

Na área dos estudos, realizou-se a avaliação da satisfação dos utentes das creches em todos os estabelecimentos da Santa Casa e foi elaborado o respetivo relatório.

Com base no Censos 2011, elaborou-se o dossier Demografia, instrumento de apoio à tomada de decisão que fornece e analisa informação sobre os principais indicadores demográficos com apuramento a nível do concelho e das freguesias de Lisboa.

Em parceria com o Ministério da Solidariedade e Segurança Social, o GEP procedeu à recolha da informação dos equipamentos e respostas sociais da SCML, apoiando tecnicamente o processo de recolha, bem como o carregamento da Base de Dados da Carta Social com a informação recolhida.

Elaborou relatório de atualização anual e da evolução das respostas sociais existentes na cidade de Lisboa, incluindo todos os equipamentos sociais, educação pré-escolar e saúde com dados enviados pelo MSSS. Atualizou sistematicamente a Base de Dados garantindo o registo dos estabelecimentos e valências de administração direta da SCML.

Ao longo de 2012, realizou-se o estudo e análise das nomenclaturas e conceitos para as respostas sociais das áreas da reabilitação e deficiência e da infância e juventude. Este trabalho elaborado em parceria com os responsáveis das referidas áreas de intervenção, culminou com a apresentação de propostas de alteração de conteúdos e designações. Procedeu-se, ainda, a uma análise comparativa entre a classificação das respostas sociais na Carta Social e no Plano de Atividades da SCML.

No âmbito do Grupo de Missão para a Modernização Tecnológica e Administrativa da SCML, foram levantados e apresentados os circuitos dos processos do GEP.

**Objetivo 2:** *Avaliar o desempenho dos serviços da SCML.*

Coordenou os trabalhos de elaboração do Plano de Atividades da SCML tendo o documento final sido apresentado à Tutela nos prazos institucionais. Coordenou a elaboração do Relatório de Gestão da SCML a apresentar à Tutela nos prazos institucionais e dos Relatórios de análise qualitativa e quantitativa de Acompanhamento trimestral das atividades da SCML.

Efetuiu a avaliação QUAR 2011 dentro dos prazos, com a elaboração do respetivo relatório. Coordenou e apoiou a elaboração dos QUAR dos Serviços, nomeadamente a revisão intercalar no final do 1º trimestre, bem como a elaboração dos QUAR 2013.

No âmbito da criação e implementação de PMO, foi elaborada uma proposta de modelo de funcionamento de um PMO que se encontra em fase análise e desenvolvimento, bem como

um modelo global para a gestão de projetos. Promoveu-se a formação para gestores de projetos que envolveu 53 formandos.

Com o intuito de dotar a SCML de uma ferramenta informática que permita o registo centralizado de informação de gestão, o GEP participou ativamente na preparação dos suportes informáticos que permitirão agilizar a recolha de informação dos indicadores de desempenho e operacionais dos serviços. A solução selecionada para a SCML é o Enterprise Project Manager 2010 (EPM), a mesma que suporta a Gestão de Projetos.

**Objetivo 3:** *Aumentar a visibilidade do GEP na SCML.*

A intranet do GEP foi repensada e assumiu uma maior relevância enquanto dinamizadora da comunicação interna.

O GEP respondeu ainda às diversas solicitações específicas manifestadas quer pelos Serviços Internos quer por entidades externas, respondeu, designadamente, a inquéritos institucionais, nomeadamente INE – Inquérito à Proteção Social Europeia – SEEPROS, MCTES – Inquérito ao Potencial Científico e Tecnológico Nacional e Plano Nacional de Formação Financeira solicitado pelo MSSS.

No âmbito da elaboração do Plano e Orçamento e tendo em vista o aumento do nível de maturidade da organização em Gestão de Projetos, foram realizadas sessões de apresentação da Plataforma de Gestão de Projetos.

**Objetivo 4:** *Promover uma rede interativa de informação e conhecimento.*

No âmbito deste objetivo teve início o projeto de avaliação do impacto da reforma administrativa da cidade de Lisboa na organização territorial da intervenção da SCML. Em 2012, procedeu-se ao planeamento do projeto, à recolha documental e de informação estatística. Recorrendo à informação do Censos 2011, construiu-se uma base de dados com indicadores relativos à População, Família e Alojamento e Habitação. A informação foi estruturada de acordo com a nova organização territorial da cidade de Lisboa de forma a perspetivar novas dinâmicas territoriais e ajustar no terreno os recursos disponíveis. Este projeto continuará a ser desenvolvido em 2013, tendo-se constituído um grupo interserviços e redefinido o âmbito do projeto.

Assegurou-se a parceria com o Ministério da Solidariedade e Segurança Social.

### **Gabinete Jurídico**

O Gabinete Jurídico, adiante abreviadamente designado por GJ, é um serviço instrumental de natureza fundamentalmente consultiva da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), que tem por objetivo o apoio técnico-jurídico dos órgãos de administração e serviços da instituição, bem como o acompanhamento e coordenação do respetivo contencioso.

### ***Realização dos objetivos:***

***Objetivo 1:*** Assegurar com recursos internos, 75% do contencioso.

O patrocínio da Santa Casa em processos judiciais confiados ao GJ foi assegurado por quatro juristas/advogados, nele se incluindo o Diretor e o Subdiretor do Gabinete. Nesta matéria, destaca-se o agravamento do volume acumulado de processos de anos anteriores, situação que advém da morosidade registada no andamento dos processos, nos tribunais, e da exigência do cumprimento dos prazos judiciais a que, como é evidente, o GJ é alheio.

Paralelamente, alguns processos judiciais são cometidos a advogados externos, sociedades de advogados, cuja articulação, coordenação e acompanhamento é efetuada pelo GJ a quem cabe, nesta matéria, a responsabilidade de apoiar, regular e coordenar eficientemente, o trabalho por aqueles desenvolvido, quer analisando e estudando, previamente, as questões antes de remeter os processos aos advogados, quer instruindo-os com toda a documentação necessária à propositura das ações, quer, ainda, mantendo com os advogados um contacto permanente de forma a permitir e facilitar profícuas trocas de impressões no sentido de melhor se defenderem os interesses da Instituição.

Tendo em vista o objetivo de, dentro do possível, intensificar a confiança dos processos a advogados/trabalhadores da SCML, prosseguiu-se a redução da atribuição de novos processos a advogados externos.

A nível do contencioso laboral foi possível proceder-se à realização de acordos que evitaram a reintegração de ex-trabalhadores em processos judiciais, processos que demonstravam elevada probabilidade de êxito para os ex-trabalhadores litigantes, conseguindo-se, simultaneamente, uma redução de custos significativa.

### ***Contencioso***



**Quadro 115 - Contencioso**

Resultados obtidos - Objetivo 1	2011	Planeado 2012	2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011	$\Delta\%$ real 2012/plan 2012
Processos confiados e acompanhados pelo Gabinete Jurídico	143	138	180	25,9%	30,4%
Nº de Novos processos	62	62	84	35,5%	35,5%
Nº de Processos Ativos	150	130	221	47,3%	70,0%
Processos judiciais confiados ao exterior acompanhados e coordenados pelo Gabinete Jurídico	26	23	28	7,7%	21,7%
Nº de Novos processos	7	3	5	-28,6%	66,7%
Nº de Processos Ativos	24	25	22	-8,3%	-12,0%

**Objetivo 2:** *Intentar processos judiciais com vista à resolução de contratos de arrendamento e à solução de litígios com arrendatários.*

Como contribuição para assegurar a sustentabilidade Económica e Financeira da SCML, o Gabinete Jurídico procedeu à tentativa extrajudicial de solução dos litígios existentes com os arrendatários e intentou diversos processos judiciais com vista à resolução de contratos de arrendamento em situação irregular e de incumprimento pelos arrendatários.

Durante o ano de 2012, o Gabinete Jurídico interveio em cerca de 84 novos processos judiciais, encontrando-se, já, alguns concluídos com sentenças favoráveis, nomeadamente na área do contencioso laboral e de contencioso administrativo.

Ainda neste âmbito, o GJ impugnou judicialmente a cobrança pela Câmara Municipal de Lisboa de taxas urbanísticas, em processos que já atingiram as largas dezenas, tendo obtido a primeira sentença favorável em Novembro de 2012, já transitada em julgado.

**Objetivo 3:** *Garantir a análise da viabilidade de recuperação de dívidas relativas a Estabelecimentos Hospitalares.*

Como contribuição para o cumprimento do objetivo estratégico da Instituição relativo à promoção de iniciativas que permitam potenciar a rendibilização do património financeiro, o Gabinete Jurídico promoveu a cobrança extrajudicial de dívidas de processos relativos a falta de pagamento de faturas respeitantes a prestação de cuidados de saúde pelos seus hospitais – HOSA e CMRA, bem como à cobrança judicial, melhor demonstrado no quadro seguinte.

**Recuperação de dívidas****Quadro 116 - Recuperação de Dívidas**

Resultados obtidos - Objetivo 3	2011	Planeado 2012	2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011	$\Delta\%$ real 2012/plan 2012
Processos de cobrança de dívidas do HOSA e do CMRA	33	45	40	21,2%	-11,1%
Nº de Novos processos	8	39	22	175,0%	-43,6%
Nº de Processos Ativos	34	35	53	55,9%	51,4%
Processos de cobrança de dívidas extrajudicial do HOSA e do CMRA	36	33	49	36,1%	48,5%
Nº de Novos processos	58	30	40	-31,0%	33,3%
Nº de Processos Ativos	49	20	0	-	-

Porém, alguns processos entrados, durante o período de referência, no Gabinete Jurídico mostram-se prescritos, situação a que é alheio o GJ, estando, ainda a aguardar-se algumas respostas para apuramento de valores que terão de ser considerados incobráveis.

Para além da prescrição, assiste-se, igualmente a situações em que a Santa Casa não tem como provar o crédito existente, não existindo faturas correspondentes aos serviços de saúde, efetivamente, prestados.

Contudo, muito mais se podia ter feito para a concretização da cobrança de dívidas de outros processos que se encontram, ainda, no Gabinete Jurídico, situação que só não foi possível pelas alterações, significativas, que ocorreram, particularmente, ao nível dos recursos humanos, o que não proporcionou a estabilidade e concentração necessária ao patrocínio destes processos.

**Objetivo 4:** *Assegurar o Apoio Técnico Jurídico aos Órgãos de Administração e serviços da Instituição num prazo medido de 15 dias às solicitações.*

Apesar das alterações ocorridas no Gabinete Jurídico e da significativa rotação de recursos humanos, este objetivo foi integralmente conseguido, tendo o Gabinete Jurídico procedido à elaboração de pareceres, estudos, informações, instrução de processos de inquérito, instrução de processos disciplinares.

Verifica-se, quanto a este objetivo, que a atividade do Gabinete Jurídico se desenvolveu da seguinte forma:

### **Apoio Técnico Jurídico**

**Quadro 117 - Apoio Técnico Jurídico**

Resultados obtidos-objetivo 4	2011	Planeado 2012	2012	$\Delta\%$ real 2012 / 2011	$\Delta\%$ real 2012/plan 2012
Nº de pareceres jurídicos, estudos, projetos de diplomas legais, regulamentos e outros concluídos	221	190	182	-17,6%	-4,2%
Processos de inquérito, averiguações e disciplinares instruídos	42	33	33	-21,4%	0,0%
Nº de Novos processos	62	50	42	-32,3%	-16,0%
Nº de Processos Ativos	27	25	10	-63,0%	-60,0%
Nº de participações em processos de aquisição de bens e serviços e de empreitadas	7	5	6	-14,3%	20,0%



\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **Recursos**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Recursos Humanos

### Indicadores e estatísticas de pessoal

Os quadros seguintes sistematizam indicadores que possibilitam uma visão da estrutura e da evolução do capital humano da instituição ao longo dos últimos dois anos.

#### Estrutura e evolução do número de trabalhadores por tipo de vínculo

A 31 de Dezembro de 2012 a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) contava com 4.831 trabalhadores ao serviço, sendo 76,8% (3.712) trabalhadores com Contrato Individual de Trabalho e 22,0% (1.064) trabalhadores em Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas, dos quais 42,1% do quadro do ISS, I.P..

Os trabalhadores externos, em Regime de Comissão de Serviço e em Regime de Cedência de Interesse Público, representavam 1,1% do total.

No conjunto de trabalhadores internos e externos, 8,8% exerciam, em 31 de Dezembro de 2012, funções no âmbito de um Contrato de Comissão de Serviço.

**Quadro 118 - Evolução de Efetivos**

EFFECTIVOS	2011	2012	Variação 2012/2011
Contrato de Trabalho em Funções Públicas (Quadro Residual SCML)	658	616	-42
Contrato de Trabalho em Funções Públicas (ISS)	480	448	-32
Contrato Individual de Trabalho	3.619	3.712	93
Subtotal	4.757	4.776	19
EXTERNOS			
Comissão de Serviço e Requisição na SCML	51	55	4
<b>TOTAL</b>	<b>4.808</b>	<b>4.831</b>	<b>23</b>

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

NOTA: Os dados referentes a 2011 foram atualizados, devido à integração de um colaborador, com efeitos a Outubro de 2010, por ordem judicial.

O efetivo cresceu 0,5% em relação a 2011 (que corresponde a 23 colaboradores), situação que está diretamente relacionada com a abertura da Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto.

Para além do número de efetivos anteriormente referido, encontravam-se a colaborar com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) em 31 de Dezembro de 2012, 649 prestadores de serviços.

**Quadro 119 - Prestadores de Serviços**

	2011*	2012	Varição 2012/2011
Prestadores de Serviço	697	649	-48

NOTA I: Não estão contemplados os Prestadores de Serviço à Hora

NOTA II: Os dados referentes a 2011 foram atualizados, devido à integração de um colaborador, com efeitos a Outubro de 2010, por ordem judicial.

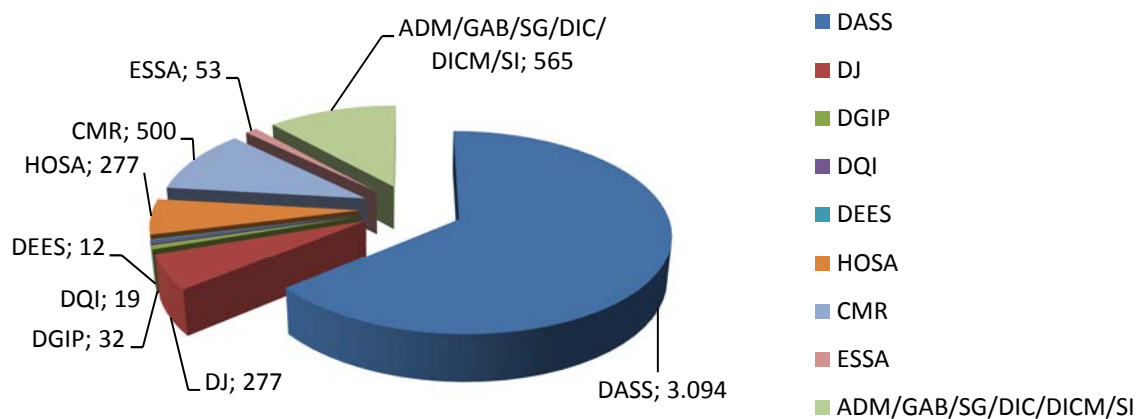
Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

Destes 649 prestadores de serviço, cerca de 85,4% correspondem a Ajudantes Familiares (433) e Amas/Babysitters (121), profissionais cuja atividade está enquadrada no D.L. 141/89, de 28 de Abril e no D.L. 158/84, de 17 de Maio e que prestam serviços na área da ação social.

*Distribuição e evolução por Serviços*

Analisando a distribuição dos trabalhadores (4.831) pelas distintas áreas da SCML, verifica-se que o Departamento de Ação Social e Saúde corresponde, aproximadamente, a 64,1% (3.094) da totalidade do efetivo da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, assumindo uma representatividade predominante no que respeita à dotação de colaboradores.

**Gráfico 6 - Distribuição percentual dos colaboradores pela Estrutura**



**Quadro 120 - Distribuição e evolução por Serviços**

Distribuição e evolução por Serviços	2011	2012	Variação 2012/2011
DASS - Departamento de Ação Social e Saúde	3.091	3.094	3
DJ - Departamento de Jogos	275	278	3
DGIP - Departamento de Gestão Imobiliária e Património	34	32	-2
DQI - Departamento de Qualidade e Inovação	23	19	-4
DEES - Departamento de Empreendedorismo e Economia Social	16	12	-4
HOSA - Hospital Ortopédico de Sant'Ana	284	278	-6
CMR - Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão	501	500	-1
ESSA - Escola Superior de Saúde do Alcoitão	51	53	2
Administração/Sec. Geral/Dir. Cultura/ Gabinetes/Serv. Instr.	533	565	32
<b>TOTAL</b>	<b>4.808</b>	<b>4.831</b>	<b>23</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

NOTA: Os dados referentes a 2011 foram atualizados, devido à integração de um colaborador, com efeitos a Outubro de 2010, por ordem judicial.

Nos Departamentos e nos demais Serviços Operacionais da SCML (HOSA, CMRA e ESSA) estavam ao serviço em Dezembro de 2012, 4.264 trabalhadores (88,3%), na Secretaria Geral, 50 (1,0%), na Direção da Cultura, 56 (1,2%), Direção de Comunicação e Marketing, 12 (0,2%) e nos Serviços Instrumentais (incluindo os Gabinetes), 410 trabalhadores (8,5%).

Considerando que o HOSA e o CMRA possuem serviços instrumentais próprios, podemos calcular, ainda que com limitações decorrentes da não linearidade dos pressupostos assumidos, um rácio de serviço interno aferido pelo “nº de trabalhadores nos Serviços Instrumentais e Gabinetes/ nº de trabalhadores nos Departamentos, SG, DIC e ESSA \*100”. Este rácio, que nos indica o número de trabalhadores nos Serviços Instrumentais por cada 100 trabalhadores dos Serviços Operacionais situou-se em 12,1, em 2012, o que traduz uma estabilização relativamente a 2011 (11,5), o que evidencia a manutenção da eficiência da estrutura de prestação de serviços internos.

Em 2010, este rácio foi de 14,2.

A distribuição dos recursos humanos nas unidades orgânicas que integram o grupo dos Serviços Instrumentais/ Secretaria Geral/ Direção da Cultura apresenta algumas diferenças.

A Direção da Cultura foi criada a partir de uma estrutura já existente na Secretaria Geral. Comparando o número total de colaboradores na DIC e SG, podemos concluir que esta estrutura se mantém estável. O Gabinete de Apoio aos Fundos Externos e o Gabinete de Organização e Métodos foram extintos e integram, respetivamente a Direção Financeira e a Secretaria Geral.



**Quadro 121 - Distribuição Secretaria Geral, Serviços Instrumentais e Gabinetes**

Distribuição Serviços Instrumentais e Secretaria Geral	2011*	2012	Variação 2012/2011
Secretaria Geral (SG)	96	50	-46
Direção da Cultura (DIC)		56	56
Subtotal	96	106	10
Direção Financeira (DIF)	61	64	3
Dir.Rec.Humanos (DIRH)	55	65	10
Direção de Aprovisionamento (DIA)	103	114	11
Direção Gestão Instalações/Equipamentos (DIGIE)	64	60	-4
Direção Sistemas Tecnologias Informação (DISTI)	80	75	-5
Direção de Comunicação e Marketing (DICM)	4	12	8
Subtotal	367	390	15
Gabinete de Organização e Métodos (GOM)	3		-3
Gabinete de Apoio aos Fundos Externos (GAFE)	4		-4
Gabinete de Estudos e Planeamento (GEP)	10	12	2
Gabinete de Auditoria Interna (GAI)	10	9	-1
Gabinete Jurídico (GJ)	9	11	2
Subtotal	44	32	-12
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>	<b>528</b>	<b>25</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Nota I: Estes dados não incluem os colaboradores da Administração.

Nota II: Os dados referentes à Direção de Recursos Humanos não incluem os colaboradores em Colocações de Pessoal

NOTA III: Os dados referentes a 2011 foram atualizados, devido à integração de um colaborador, com efeitos a Outubro de 2010, por ordem judicial.

**Distribuição e evolução por Grupo Profissional****Quadro 122 - Distribuição e evolução por grupo profissional**

Distribuição e evolução por grupo profissional	2011*	2012	Variação 2012/2011
Dirigente*	197	190	-7
Diretor Estabelecimento*	101	112	11
Chefia Direta*	61	65	4
Técnico Superior	893	935	42
Técnico	828	840	12
Técnico Profissional	676	660	-16
Administrativo	489	481	-8
Operário	218	212	-6
Auxiliar	1338	1329	-9
<b>TOTAL</b>	<b>4.801</b>	<b>4.824</b>	<b>23</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

NOTA I: A distribuição por Grupo Profissional não inclui Órgãos Gestores (7 colaboradores).

NOTA II: Nestes Grupos Profissionais incluem-se todos os colaboradores em Comissão de Serviço, com exceção de Assessores e Secretárias e ainda os Chefes de Secção e de Serviços Gerais de carreira.

NOTA III: Os dados referentes a 2011 foram atualizados, devido à integração de um colaborador, com efeitos a Outubro de 2010, por ordem judicial.

O número de Dirigentes/Chefias cresceu aproximadamente 2,2% em 2012, (+8), verificando-se uma proporção média de 12,1 trabalhadores por dirigente/ chefia, que reflete um aumento de eficiência da estrutura face a 2011, em que este rácio foi de 12,5.

No grupo das não chefias, o grupo profissional mais qualificado “técnicos e técnicos superiores” apresentava, em 2012, um peso relativo de 36,7%, tendo a sua expressão diminuído ligeiramente em relação a 2011 (38,7%)

**Admissões e Saídas**

Em 2012, o rácio “entradas /saídas” voltou aos valores verificados anteriormente, e situou-se em 1,0.

À exceção de 2011 em que este rácio atingiu o valor 2,2 (relacionado com a transição dos estabelecimentos e respetivos trabalhadores do ISS, I.P.), tem-se verificado, uma estabilidade no rácio “entradas /saídas”, traduzindo uma política de reposição de colaboradores, associada a uma aposta na contenção de despesas e na reorganização de trabalho.

**Quadro 123 - Saídas e Admissões/Tipo Contrato**

Saídas / Motivo	2011	2012	Admissões/Tipo Contrato	2011	2012
Aposentação	86	56	Comissão de Serviço	14	17
Reforma Velhice/Invalidez	19	24	Contrato Trabalho	1.153	477
Cessação Cont.Trabalho	413	345	Requisição	26	11
Licença s/vencimento	16	21	Regresso de Licença/Requisição	23	13
Outras	13	53	Cont. Administrativo Provimento	4	4
<b>Total</b>	<b>547</b>	<b>499</b>	<b>Total</b>	<b>1.220</b>	<b>522</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

NOTA I: As admissões classificadas como Comissão de Serviço são referentes a entradas de quadros externos diretamente para um cargo em regime de comissão de serviço.

NOTA II: O motivo de saída Outros inclui 41 saídas por acordo de revogação do Contrato de Trabalho

NOTA: Os dados referentes a 2011 foram atualizados, devido à integração de um colaborador, com efeitos a Outubro de 2010, por ordem judicial.

## Caracterização demográfica dos ativos

### Distribuição por Sexo

**Quadro 124 - Distribuição por Sexo**

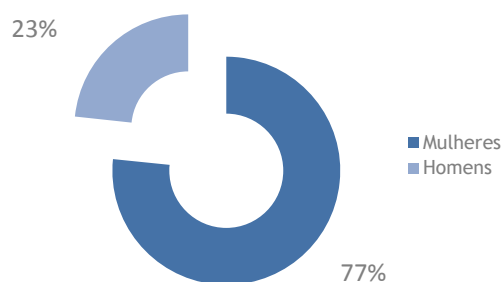
	2011	2012
Mulheres	3.692	3.703
Homens	1.116	1.128

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

NOTA: Os dados referentes a 2011 foram atualizados, devido à integração de um colaborador, com efeitos a Outubro de 2010, por ordem judicial.

A distribuição de trabalhadores por género traduz, nos últimos 2 anos a manutenção da proporção de 3 mulheres por cada homem (o rácio feminino/masculino é 3,3 em 2011 e 2012), acentuando-se ligeiramente o peso da atividade desenvolvida por mulheres.

**Gráfico 7 - Distribuição por Sexo**

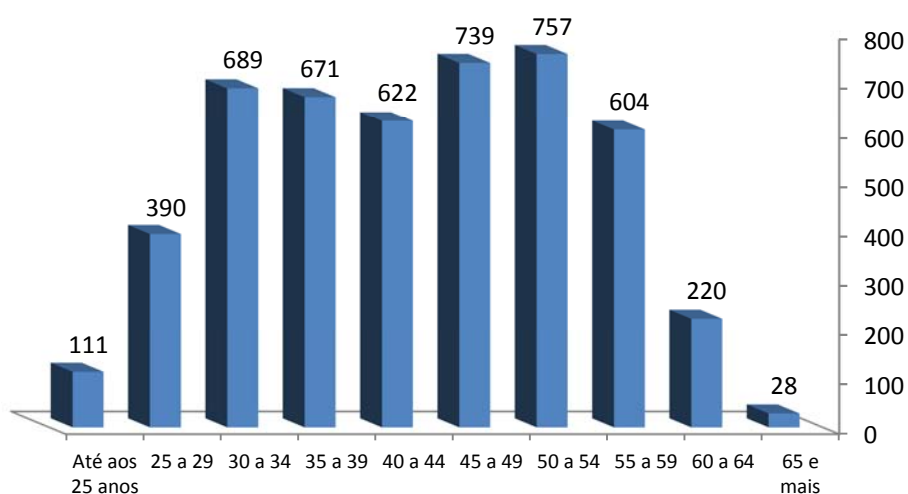


### **Distribuição por Escalão Etário**

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa revela uma estrutura etária relativamente estável nos últimos anos. A idade média dos trabalhadores da SCML situa-se nos 43,8 anos, refletindo um ligeiro aumento face a 2011 (43,3).

Os grupos etários com maior representação são o escalão dos 45 - 49 anos com cerca de 18,0 % do total de colaboradores, logo seguido do escalão 50-54 anos com 18,4%.

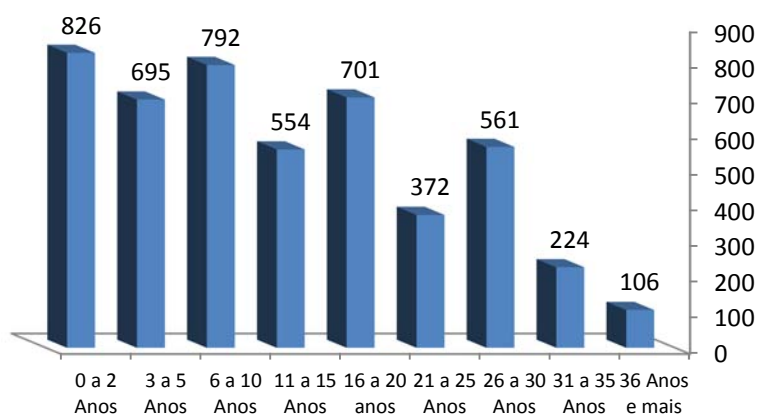
**Quadro 125 - Distribuição por Escalões Etário**



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

### **Distribuição por Escalões de Antiguidade**

**Quadro 126 - Distribuição por Escalões de Antiguidade**



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

No que respeita à antiguidade, a distribuição por escalões revela uma antiguidade média elevada (13,4 anos), estando, aproximadamente, 45% dos trabalhadores há 16 ou mais anos ao serviço na organização.

Se não tivermos em conta os colaboradores transitados do ISS a Antiguidade Média dos colaboradores SCML situa-se nos 12,8 anos.

Esta situação não se tem alterado substancialmente nos últimos anos, e continua a destacar-se o peso que assume o 1º escalão de antiguidade, que se relaciona, fundamentalmente, com contratações ocorridas para projetos e substituições. Se associarmos os dados da estrutura etária e dos escalões de antiguidade, podemos concluir que as admissões não foram, predominantemente, de trabalhadores mais jovens.

### **Absentismo**

A taxa média de absentismo da Santa Casa situou-se nos 6,2% tendo-se registado uma diminuição de 0,3% relativamente a 2011. Estamos na presença de uma realidade que atravessa muitas organizações da sociedade portuguesa e que, na SCML, é também expressiva. Resulta, em boa medida, da expressão da população trabalhadora feminina a qual assume, maioritariamente, os custos das ausências por parentalidade e assistência à família.

#### **Quadro 127 - Taxa de Absentismo**

	2011*	2012	Variação 2012/2011
Taxa de absentismo	6,5	6,2	-0,3

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

\*A taxa de absentismo de 2011 foi atualizada.

Decompondo a taxa apresentada, identificam-se os principais motivos para os dias de ausência:

- 11,0% por acidente de trabalho (10,8% em 2011),
- 50,9% por doença (54,2% em 2011),
- 4,6% por assistência à família (4,1% em 2011),
- 25,6% por parentalidade (24,2% em 2011).

Para além da doença e da parentalidade, assumem particular relevância, nas implicações que poderá ter nas medidas internas a prosseguir, as ausências por motivo de acidente de trabalho, que conheceram um ligeiro aumento face a 2011.

Os dias perdidos por greve quase duplicaram em 2012, situando-se nos 617 dias.

**Quadro 128 - dias de greve**

Dias de Greve	2011	2012	Variação 2012/2011
Nº de dias	369	617	248,67

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

NOTA: O nº de dias de ausência devido a greve em 2011 foi atualizado.

**Acidentes de Trabalho**

No que respeita à sinistralidade laboral na Santa Casa, os 361 acidentes de trabalho registados, representaram um acréscimo de 5,3% de acidentes relativamente a 2011.

Esta situação encontra tradução no crescimento do absentismo por motivo de acidente de trabalho e configura-se como uma realidade que urge acompanhar e alterar.

**Quadro 129 - Acidentes de Trabalho**

Acidentes de Trabalho	2011	2012	Variação 2012/2011
Total de Acidentes	343	361	18
Nº de Acidentes com Baixa	198	204	6
Nº de Dias de Trabalho Perdidos	5283	5229	-54

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

NOTA I: Não incluídos os acidentes ocorridos com trabalhadores do ISS.

NOTA II: Estes dados podem sofrer alterações após o confronto de dados com a seguradora, o que ainda não foi possível.

**Trabalho suplementar**

O volume de horas de trabalho suplementar/ extraordinário registou um decréscimo bastante significativo relativamente a 2011 – cerca de 23,8%. Esta diferença verifica-se, essencialmente, nas horas realizadas em dias de descanso, em que se observa uma diminuição de 44.3%.

**Quadro 130 - Horas de Trabalho Suplementar/ Trabalho Extraordinário**

Horas de Trabalho Suplementar	2011	2012	Variação 2012/2011
Em dias úteis	38.290,80	38.183,85	-106,95
Em dias de descanso obrigatório/complementar/feriados	44.092,75	24.562,95	-19.529,80
	82.383,55	62.746,80	-19.636,75

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

**Quadro 131 - Pagamento de Horas Extraordinárias por Departamento/Serviço em 2012**

	Dia Útil	Dia Descanso	TOTAL
DASS - Departamento de Ação Social e Saúde	40.676,21 €	167.759,35 €	412.801,98 €
DJ - Departamento de Jogos	37.209,87 €	9.449,67 €	78.187,86 €
DGIP - Departamento de Gestão Imobiliária e Património	794,43 €	289,56 €	2.768,27 €
DQI - Departamento de Qualidade e Inovação	- €	- €	2.070,49 €
DEES - Departamento de Empreendedorismo e Economia	- €	- €	- €
HOSA - Hospital Ortopédico de Sant'Ana	335.261,70 €	1.949,82 €	364.822,19 €
CMR - Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão	259.509,90 €	3.582,32 €	267.345,36 €
ESSA - Escola Superior de Saúde do Alcoitão	634,39 €	8.064,67 €	15.242,99 €
Administração/Secretaria Geral/Gabinetes/Serviços	31.235,25 €	42.474,54 €	65.517,47 €
<b>TOTAL</b>	<b>705.321,75 €</b>	<b>233.569,93 €</b>	<b>938.891,68 €</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

**Disciplina**

No ano de 2012 foram instaurados dezoito (18) processos disciplinares. Destes processos, quatro (4) continuam em aberto, três (3) foram arquivados e onze (11) terminaram com a aplicação de penas, três (3) deles com despedimento.

**Quadro 132 - Processos Disciplinares**

Disciplina	2011	2012
NºProc.	44	18

**Quadro 133 - Penas**

Penas	2011	2012	Varição 2012/2011
Despedimento	2	3	1
Suspensão	5	2	-3
Sanção Pecuniária	3	4	1
Repreensão	3	2	-1
	13	11	-2

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

**Saúde Ocupacional, Higiene e Segurança no Trabalho****Quadro 134 - Exames Médicos**

Exames	2011	2012	Variação
Iniciais	961	478	-483
Periódicos	4247	3819	-428
Ocasionais	171	202	31
Total	5379	4499	-880

Fonte: Direção de Recursos Humanos – Unidade de Segurança e Saúde no Trabalho

No final de 2012 a taxa de cobertura de exames situava-se nos 95,0%.

O número de exames diminuiu cerca de 16,4%, face a 2011. No entanto, a taxa de cobertura apresenta um aumento significativo – em 2011 era de 85,8%.

**Apoio Social**

A SCML disponibilizou 376.500,11 € em benefícios sociais aos seus trabalhadores.

No seu global, o montante gasto com a atribuição de benefícios sociais aos colaboradores registou um aumento de 24,5%. Este aumento reflete a política de Apoio Social aos colaboradores, a que foi dado um maior relevo no decorrer de 2012, nomeadamente, com a criação do Gabinete de Apoio Social.

A atribuição de subsídios reembolsáveis foi o benefício que registou um maior crescimento. O nº de subsídios concedidos nesta rubrica quase triplicou e o montante associado, ultrapassou mesmo o triplo do valor de 2011.

**Quadro 135 - Benefícios**

Benefícios	2011		2012		Var. 2012/2011	
	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Subs. não Reembolsáveis	50	21.950,16	60	27.814,50	10	5.864,34
Subs. Reembolsáveis	43	29.537,40	118	99.491,60	75	69.954,20
Subs. de Compl.	127	8.915,52	94	6.903,99	-33	-2.011,53
Subs. de Proteção Infantil	3.331	201.235,24	2.910	203.825,74	-421	2.590,50
Subs. Freq. Ensino Básico	243	14.430,29	208	11.899,67	-35	-2.530,62
Subs. de Formação	36	3.209,83	34	3.454,24	-2	244,41
Complemento de Pensão	188	23.214,11	120	23.110,37	-68	-103,74
<b>Total</b>	<b>4.018</b>	<b>302.492,55</b>	<b>3.544</b>	<b>376.500,11</b>	<b>-474</b>	<b>74.007,56</b>
Valor médio		75,28		106,24		

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP e Direção de Recursos Humanos – Gabinete de Apoio Social



## Carreiras

Num ano de congelamento salarial para os trabalhadores do regime de contrato de trabalho em funções públicas, ditado pelo Orçamento de Estado para 2012, não foi lançado o processo anual de progressões/ promoções e atribuição de prémios de desempenho para os trabalhadores do contrato individual de trabalho, consagrado nos enquadramentos laborais em vigor.

Deste modo, os 13 registos verificados em 2012 (11 dos quais respeitantes a 2011) dizem respeito a carreiras especiais e a situações de carácter extraordinário.

Não foram atribuídos prémios de desempenho.

**Quadro 136 - Carreiras**

11. Carreiras: Promoções e Progressões	2011	2012	Varição
Promoções Quadro Residual da Função Pública	0	0	0
Progressões Quadro Residual da Função Pública	34	0	-34
Promoções Contrato Individual de Trabalho	8	11	3
Progressões Contrato Individual de Trabalho	19	2	-17
	61	13	-48

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP

## Formação

Dados estatísticos da Formação referentes ao ano civil 2012

**Quadro 137 - Formação Total**

Formação	2011				2012			
	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custos
<b>Interna</b>	<b>5.742</b>	<b>525</b>	<b>71.181</b>	<b>602.129,83 €</b>	<b>6.365</b>	<b>480</b>	<b>63.232</b>	<b>425.390,84 €</b>
Externa Nacional	530	316	7.391	39.192,21 €	553	272	8.980	33.011,00 €
Externa Estrangeiro	50	43	853	6.015,91 €	96	59	1.884	25.341,65 €
<b>Externa Total</b>	<b>580</b>	<b>359</b>	<b>8.244</b>	<b>45.208,12 €</b>	<b>649</b>	<b>331</b>	<b>10.864</b>	<b>58.352,65 €</b>
Autoformação-Estatuto Trabalhador Estudante					111	108	8.339	- €
<b>Total</b>	<b>6.322</b>	<b>884</b>	<b>79.425</b>	<b>647.337,95 €</b>	<b>7.125</b>	<b>919</b>	<b>82.434</b>	<b>483.743,49 €</b>

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP e dados disponibilizados pelos respetivos Serviços

**Quadro 138 - Formação UF/DIRH**

2011					2012			
Formação	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custos
Interna	5493	484	69.009	602.129,83 €	6.307	472	62.875	423.790,84 €
Externa Nacional	388	229	4.379	35.796,71 €	377	171	6.546	26.195,00 €
Externa Estrangeiro	28	23	117	5.075,91 €	22	13	296	17.398,65 €
Externa Total	416	252	4.496	40.872,62 €	399	184	6.841	43.593,65 €
Autoformação-Estatuto Trabalhador Estudante					89	89	6.755	- €
<b>Total</b>	<b>5.909</b>	<b>736</b>	<b>73.505</b>	<b>643.002,45 €</b>	<b>6.795</b>	<b>745</b>	<b>76.471</b>	<b>467.384,49 €</b>

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP e dados disponibilizados pelos respetivos Serviços

**Quadro 139 - Formação HOSA+CMR+ESSA**

2011					2012			
Formação	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custos
HOSA+CMR+ESSA								
Interna	249	41	2.172	- €	58	8	357	1.600,00 €
Externa Nacional	142	87	3.012	3.395,50 €	176	101	2.435	6.816,00 €
Externa Estrangeiro	22	20	736	940,00 €	74	46	1.588	7.943,00 €
Externa Total	164	107	3.748	4.335,50 €	250	147	4.023	14.759,00 €
Autoformação- Estatuto Trabalhador Estudante					22	19	1.584	
<b>Total</b>	<b>413</b>	<b>148</b>	<b>5.920</b>	<b>4.335,50 €</b>	<b>330</b>	<b>174</b>	<b>5.964</b>	<b>16.359,00 €</b>

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP e dados disponibilizados pelos respetivos Serviços

NOTAS:

NOTA I: Formação UF/DIRH = formação interna planeada, promovida e organizada pela DIRH e formação externa, validada e autorizada no âmbito do orçamento controlado pela DIRH, e dirigida a qualquer Serviço/ Departamento da SCML;

NOTA II: Formação HOSA+CMR+ESSA = formação interna organizada por Serviços da SCML e formação externa (autoformação e outra), financiada pelos respetivos orçamentos;

NOTA III: Incluem-se, também, as horas associadas ao estatuto de trabalhador estudante, designadas por Autoformação-Estatuto Trabalhador Estudante.

Em 2012 e no conjunto dos Departamentos e Serviços da SCML registaram-se 7.125 participações num total de 919 ações de formação, de 559 cursos, a que corresponde um volume de 82.434 horas de formação e um investimento total, por parte da SCML, de 483.743,49 €. Foram formandos em, pelo menos, uma ação de formação, 3.243 colaboradores, o que estabelece uma taxa de cobertura da formação de 60,1%.

Comparativamente a 2011, o nº de participações em ações de formação registou um crescimento de 12,7%. O nº de horas de formação profissional cresceu 4,0%. Na gestão do orçamento relativo à formação profissional de colaboradores, proporcionada pela SCML, registou-se uma poupança de 25,3%, comparativamente a 2011.

Se for excluída da análise a autoformação associada ao Estatuto de Trabalhador Estudante, obtém-se um total de 7.014 participações em ações de formação a que corresponde um volume de 74.095 horas de formação, com o mesmo investimento total (483.743,49 €). A análise evolutiva, toma os seguintes valores com referência à atividade de 2011: - O nº de

participações registou um crescimento de 11,0%; o volume de horas de formação profissional apresentou uma diminuição de 6,7% e a poupança mantém-se nos 25,3%, comparativamente a 2011.

Podemos, assim, concluir que foram proporcionadas mais oportunidades de formação a mais colaboradores, ainda que, em linha com as orientações gerais, tenha havido um controlo consideravelmente mais rigoroso aos custos associados, tendo sido conseguida uma diminuição de, aproximadamente, 164.000,00 €, face ao gasto em 2011.

A distribuição de participantes e volume de formação total por Departamento/ Serviço da SCML, permite verificar que, em linha de concordância com a distribuição de colaboradores pela estrutura da SCML, o Departamento de Ação Social e Saúde (DASS) absorve quase 70% de toda a formação, quer no que diz respeito ao nº de formandos, quer relativamente ao volume de formação.

**Quadro 140 - Formação por Serviço**

<b>Estrutura</b>	<b>N.º Participantes</b>	<b>%</b>	<b>Nº Horas</b>	<b>%</b>
DASS	4.941	69,35%	55.841	67,74%
DJ	616	8,65%	6.808	8,26%
DGIP	53	0,74%	613	0,74%
DQI	40	0,56%	425	0,52%
DEES	45	0,63%	475	0,58%
HOSA	123	1,73%	2.580	3,13%
CMR	302	4,24%	4.667	5,66%
ESSA	33	0,46%	585	0,71%
ADM/GAB/SG/DIC/SI	972	13,64%	10.441	12,67%
<b>Total</b>	<b>7.125</b>	<b>100,00%</b>	<b>82.434</b>	<b>100,00%</b>

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Em 2012, foram formados 756 colaboradores com, pelo menos, 35h anuais de formação o que corresponde a 14% do universo dos colaboradores da SCML, considerados para efeitos de formação profissional, e a 23% do nº total de colaboradores que participaram em, pelo menos, uma ação de formação.




**CONTAS 2012**




**SCML - DASS, DQI, DEES, DGIP,  
Serviços Instrumentais, HOSA, CMRA e ESSA**

**Proposta de Aplicação de Resultados**

Considerando que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa encerrou as contas relativas ao exercício de 2012 com Resultados Líquidos positivos no montante de 15.461.925,18 Euros;

Considerando que, nos termos da alínea c) do nº 11 da Resolução nº 1/93 do Tribunal de Contas deverá constar do relatório de gestão a forma como deverá ser aplicado aquele resultado;

Propõe-se que o referido Resultado Líquido das contas do exercício de 2012 seja integrado na conta "Resultados Transitados".

**A MESA da SCML,**

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa Afonso, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Rita Isabel Morais Tomaz Valadas Pereira Marques, Vogal)

(Paulo Sérgio Rosa Mateus Calado, Vogal)

Demonstrações financeiras: Departamentos de Ação Social e Saúde, Qualidade e Inovação, Empreendedorismo e Economia Social, Gestão Imobiliária e Património, Serviços Instrumentais, Hospital Ortopédico de Sant'Ana, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e Escola Superior de Saúde do Alcoitão



## Balanço

(euros)			
31 de dezembro			
	Nota	2012	2011
<b>Ativo</b>			
<b>Não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	6	118.639.381	123.300.125
Propriedades de investimento	7	104.095.211	102.923.304
Ativos intangíveis	8	607.712	1.182.496
Ativos biológicos	9	1.083.904	940.757
Participações financeiras - método equivalência patrimonial	10	47.060.816	50.623.942
Participações financeiras - outros métodos	11	1.130.150	1.050.692
Outros ativos financeiros	33	1.000.000	1.000.000
		<b>273.617.173</b>	<b>281.021.316</b>
<b>Corrente</b>			
Inventários	12	822.080	1.005.951
Ativos biológicos	9	5.441	4.115
Clientes	13	9.215.365	9.199.902
Adiantamentos a fornecedores	22	473.821	878.413
Estado e outros entes públicos	14	251.420	1.074.988
Outras contas a receber	15	39.816.604	41.013.691
Diferimentos	16	219.238	121.487
Caixa e depósitos bancários	4	155.648.187	225.221.084
Outros ativos financeiros	4	91.251.543	-
		<b>297.703.699</b>	<b>278.519.629</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>571.320.872</b>	<b>559.540.945</b>
<b>Capital próprio</b>			
<b>Capital e reservas atribuíveis aos detentores de capital</b>			
Fundo social	17	75.815.000	75.815.000
Resultados transitados	18	421.390.901	425.643.652
Outras variações no capital próprio	19	10.004.076	9.404.922
		507.209.977	510.863.573
Resultado líquido do período		15.461.925	(4.254.251)
<b>Total do capital próprio</b>		<b>522.671.902</b>	<b>506.609.323</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Não corrente</b>			
Provisões	20	7.154.076	4.913.059
		<b>7.154.076</b>	<b>4.913.059</b>
<b>Corrente</b>			
Fornecedores	22	9.298.209	11.282.409
Adiantamentos de clientes	13	811.974	929.353
Estado e outros entes públicos	14	3.697.766	3.483.833
Outras contas a pagar	23	27.259.032	31.918.251
Diferimentos	16	427.913	404.717
		<b>41.494.894</b>	<b>48.018.563</b>
<b>Total do passivo</b>		<b>48.648.970</b>	<b>52.931.622</b>
<b>Total do capital próprio e do passivo</b>		<b>571.320.872</b>	<b>559.540.945</b>

O Diretor Financeiro

**A Mesa da SCML**

(André Casanova Matos Prado Lyra)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa Afonso, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Rita Isabel Morais Tomaz Valadas Pereira Marques, Vogal)

(Paulo Sérgio Rosa Mateus Calado, Vogal)

### Demonstração dos resultados por naturezas

		(euros)	
	Nota	2012	2011
Vendas e serviços prestados	24	29.606.144	29.359.076
Subsídios à exploração	25	1.548.962	1.579.240
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	26	(5.682.707)	(5.822.504)
Fornecimentos e serviços externos	27	(55.537.982)	(55.338.519)
Gastos com o pessoal	28	(95.865.202)	(109.755.130)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)	12	-	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	13, 15	(518.738)	(3.285.835)
Provisões (aumentos/ reduções)	20	(3.150.642)	(987.437)
Imparidade de investimentos não depreciables/ amortizáveis (perdas/ reversões)	11	-	3.018
Aumentos/ reduções de justo valor	9, 11	199.770	(16.554)
Outros rendimentos e ganhos	29	168.114.182	171.085.895
Outros gastos e perdas	30	(25.712.866)	(24.296.571)
<b>Resultados antes de depreciações e gastos de financiamento</b>		<b>13.000.920</b>	<b>2.524.679</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	6, 7, 8	(11.405.702)	(11.053.750)
Imparidade de investimentos depreciables/ amortizáveis (perdas/ reversões)	7	-	(15.523.500)
<b>Resultado operacional antes de gastos de financiamento</b>		<b>1.595.218</b>	<b>(24.052.571)</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	31	13.868.769	19.800.403
Juros e gastos similares suportados	31	(2.062)	(2.082)
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>15.461.925</b>	<b>(4.254.251)</b>

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

(André Casanova Matos Prado Lyra)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa Afonso, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Rita Isabel Moraes Tomaz Valadas Pereira Marques, Vogal)

(Paulo Sérgio Rosa Mateus Calado, Vogal)

## **Demonstração da alteração dos capitais próprios**

	(euros)				
	Fundo Social	Resultados transitados	Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total
<b>1 de janeiro de 2011</b>	<b>75.815.000</b>	<b>417.921.822</b>	<b>9.347.144,64</b>	<b>7.381.929</b>	<b>510.465.896</b>
<b>Alterações no período</b>					
Outras alterações reconhecidas no capital próprio		339.900	57.777	-	397.677
Aplicação de Resultados		7.381.929	-	(7.381.929)	-
	<b>75.815.000</b>	<b>425.643.652</b>	<b>9.404.922</b>	<b>-</b>	<b>510.863.573</b>
Resultado líquido do período				(4.254.251)	(4.254.251)
<b>Resultado integral</b>	<b>75.815.000</b>	<b>425.643.652</b>	<b>9.404.922</b>	<b>(4.254.251)</b>	<b>506.609.323</b>
<b>Operações com detentores de capital no período</b>					
Distribuições					-
Outras operações					-
	-	-	-	-	-
<b>31 de dezembro de 2011</b>	<b>75.815.000</b>	<b>425.643.652</b>	<b>9.404.922</b>	<b>(4.254.251)</b>	<b>506.609.323</b>
<b>Alterações no período</b>					
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	1.500	599.154		600.654
Aplicação de Resultados	-	(4.254.251)	-	4.254.251	-
	<b>75.815.000</b>	<b>421.390.901</b>	<b>10.004.076</b>	<b>-</b>	<b>507.209.977</b>
Resultado líquido do período				15.461.925	15.461.925
<b>Resultado integral</b>	<b>75.815.000</b>	<b>421.390.901</b>	<b>10.004.076</b>	<b>15.461.925</b>	<b>522.671.902</b>
<b>Operações com detentores de capital no período</b>					
Distribuições	-				-
Outras operações	-				-
	-	-	-	-	-
<b>31 de dezembro de 2012</b>	<b>75.815.000</b>	<b>421.390.901</b>	<b>10.004.076</b>	<b>15.461.925</b>	<b>522.671.902</b>

O Diretor Financeiro

**A Mesa da SCML**

(André Casanova Matos Prado Lyra)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa Afonso, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Rita Isabel Moraes Tomaz Valadas Pereira Marques, Vogal)

(Paulo Sérgio Rosa Mateus Calado, Vogal)

### Demonstração dos fluxos de caixa

	(euros)	
	Exercício findo em 31 de dezembro	
	2012	2011 (Reexpresso)
<b><u>Fluxos de caixa das atividades operacionais</u></b>		
Recebimentos de clientes/ utentes	29.758.390	26.609.614
Recebimentos de inquilinos	2.882.305	2.490.203
Jogos sociais	160.578.942	150.533.871
Estado	4.194.210	804.349
Financiamento externo	1.558.900	2.117.491
Doações	623.076	320.032
Outros recebimentos	2.907.899	2.781.523
Pagamentos a fornecedores	(55.909.662)	(60.893.900)
Pagamentos ao pessoal	(68.650.371)	(68.806.821)
Estado	(40.458.446)	(40.431.041)
Pagamentos de subsídios	(20.328.395)	(18.823.601)
Outros pagamentos	(6.946.087)	(5.450.168)
<b>Caixa gerada pelas operações</b>	<b>10.210.762</b>	<b>(8.748.449)</b>
Recebimentos/ pagamentos Departamento Jogos	3.539.188	8.294.520
<b>Fluxos de caixa líquidos das atividades operacionais</b>	<b>13.749.950</b>	<b>(453.929)</b>
<b><u>Fluxos de caixa das atividades de investimento</u></b>		
Pagamentos respeitantes a:		
Ativos fixos tangíveis e intangíveis	(5.295.290)	(4.618.981)
Investimentos financeiros	-	(4.621.277)
Outros ativos	(440.374)	(5.283)
Recebimentos provenientes de:		
Investimentos financeiros	23.457	84.378
Outros ativos	-	3.265
Juros e rendimentos similares	13.615.833	20.735.540
Dividendos	25.275	37.412
<b>Fluxos de caixa líquidos das atividades de investimento</b>	<b>7.928.902</b>	<b>11.615.052</b>
<b><u>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</u></b>		
Pagamentos respeitantes a:		
Juros e gastos e similares	(207)	(2.137)
<b>Fluxos de caixa líquidos das atividades de financiamento</b>	<b>(207)</b>	<b>(2.137)</b>
<b>Variação de caixa e seus equivalentes</b>	<b>21.678.645</b>	<b>11.158.986</b>
Efeitos das diferenças de câmbio		
Caixa e seus equivalentes no início do período	225.221.084	214.062.098
Caixa e seus equivalentes no fim do período	246.899.729	225.221.084

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

(André Casanova Matos Prado Lyra)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa Afonso, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Rita Isabel Moraes Tomaz Valadas Pereira Marques, Vogal)

(Paulo Sérgio Rosa Mateus Calado, Vogal)

## **Anexo às demonstrações financeiras**

### **1 Introdução**

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (referida neste documento como “Santa Casa” ou “SCML”) é uma instituição secular sem fins lucrativos com a natureza jurídica de pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa.

Ao longo dos seus mais de cinco séculos de existência, a Santa Casa tem desempenhado um papel crítico e fundamental no combate à pobreza e exclusão, prossequindo obras de misericórdia, em conformidade com o seu compromisso orgânico.

O art.º 4.º dos estatutos refere os fins estatutários da Santa Casa, os quais correspondem à realização da melhoria do bem-estar das pessoas, prioritariamente dos mais desprotegidos, abrangendo as prestações de ação social, saúde, educação e ensino, cultura e promoção da qualidade de vida, de acordo com a tradição cristã e obras de misericórdia do seu compromisso originário e da sua secular atuação em prol da comunidade, bem como a promoção, apoio e realização de atividades que visem a inovação, a qualidade e a segurança na prestação de serviços, e, ainda, o desenvolvimento de iniciativas no âmbito da economia social.

Dando cumprimento ao determinado no Decreto-Lei n.º 235/2008 de 3 de dezembro, através deste documento são apresentadas as contas do exercício de 2012 da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Departamento de Ação Social e Saúde, Departamento de Qualidade e Inovação, Departamento de Empreendedorismo e Economia Social, Departamento de Gestão Imobiliária e Património e Serviços Instrumentais, Hospital Ortopédico de Sant’Ana, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e Escola Superior de Saúde do Alcoitão. A Santa Casa encontra-se sediada no Largo Trindade Coelho, freguesia de Encarnação, concelho de Lisboa, distrito de Lisboa.

Resumo das atribuições e competências:

**SCML – Departamento de Ação Social e Saúde, Departamento de Qualidade e Inovação, Departamento de Empreendedorismo e Economia Social, Departamento de Gestão Imobiliária e Património e Serviços Instrumentais, designados por “SCML – Serviços Centrais”**

### **Departamento de Ação Social e Saúde**

O departamento de ação social e saúde (DASS) gere, de forma integrada, os serviços e estabelecimentos de ação social e de saúde, promovendo a autonomia e inclusão social, nomeadamente através da prestação de cuidados de saúde e do apoio às seguintes áreas de intervenção:

- a) Infância e juventude;
- b) População idosa;
- c) Pessoas portadoras de deficiência;
- d) Família e maternidade.

### **Departamento de Qualidade e Inovação**

O departamento da qualidade e inovação (DQI) tem por objetivo promover, apoiar e realizar iniciativas que visem a inovação, a qualidade e a segurança na prestação das atividades que se inserem no âmbito das áreas de atuação da SCML.

### **Departamento de Empreendedorismo e Economia Social**

O departamento de empreendedorismo e economia social (DEES) tem por objetivo promover, apoiar e divulgar a criação e o desenvolvimento de iniciativas no âmbito do empreendedorismo e economia social, como seja apoiar a criação de microempresas através de programas de cooperação com outras entidades, dinamizar a formação de agentes de desenvolvimento no âmbito da economia social, entre outros.

### **Departamento de Gestão Imobiliária e Património**

O departamento de gestão imobiliária e património tem como objetivo gerir o património imobiliário da SCML sempre com respeito das obrigações assumidas e que impendem sobre os respetivos bens. Algumas das competências do DGIP a destacar correspondem à elaboração de propostas sobre aquisição de bens móveis e imóveis, alienação de bens e direitos da Santa Casa, ou mesmo aceitação ou repúdio de heranças, legados e doações.

### **Serviços Instrumentais**

Os serviços instrumentais necessários à prossecução das atribuições da Santa Casa correspondem à Direção de Recursos Humanos, à Direção de Aprovisionamento, à Direção Financeira, à Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação e à Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos.

### **Outros**

Gabinete de Auditoria Interna, Gabinete Jurídico, Gabinete de Estudos e Planeamento, Direção da Cultura, Direção de Comunicação e Marketing e Secretaria-Geral.

As demonstrações financeiras individuais da SCML foram aprovadas pela Mesa da Santa Casa, na reunião de 14 de março de 2013. É opinião da Mesa que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações dos Serviços Centrais, bem como a sua posição e performance financeira e fluxos de caixa.

### **Hospital Ortopédico de Sant’Ana**

O Hospital Ortopédico de Sant’ Ana, (referido neste documento como “HOSA”), foi inaugurado como Sanatório no dia 31 de Julho de 1904, por D. Claudina Chamiço, sua Instituidora, que o legou à Misericórdia de Lisboa. Após a sua morte, ocorrida em 1913, a gestão do Sanatório foi assegurada por uma Comissão de sete membros, sendo um deles o Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Em 1927 a Comissão decidiu entregar à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa a gestão do Sanatório. No ano de 1961, por despacho ministerial de 21 de Julho, passou o Sanatório a ter existência jurídica como Hospital, passando a designar-se por Hospital Ortopédico de Sant’ Ana.

O HOSA tem como principal missão desenvolver um Pólo de Saúde dirigido à área Metropolitana de Lisboa, que oferecendo um conjunto integrado de valências, se constitua como um referencial na Prestação de Cuidados de Saúde, respondendo às suas necessidades através da prestação de um conjunto diversificado de cuidados médicos que se caracterizam pelo elevado nível de qualidade e resposta em tempo útil.

As demonstrações financeiras individuais foram aprovadas pelo Conselho Diretivo, em 21 de fevereiro de 2013, e é da opinião do Conselho Diretivo que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações do HOSA, bem como a sua posição e performance financeira e fluxos de caixa.

### **Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão**

O Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão, (referido neste documento como “CMRA”), foi constituído em 2 de Julho de 1966, tendo como atividade principal a Prestação de Serviços na Área de Reabilitação de adultos e crianças. Apostando na qualidade assistencial, na formação contínua e na investigação científica aplicada, o CMRA apresenta-se como uma instituição de prestígio, que tem mantido ao longo dos anos um elevado nível de qualidade na

resposta às necessidades do seu público-alvo, orientado para um investimento cada vez mais forte na neuro-reabilitação.

O CMRA é considerado um dos melhores hospitais em reabilitação, devido também à visão da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o seu legado à comunidade, que tem permitido às pessoas reconstruírem as suas vidas após acidentes incapacitantes ou doença, estando vocacionado para a reabilitação de pessoas portadoras de deficiência de predomínio físico ou multideficiência congénita e adquirida, de qualquer idade, provenientes de todo o País. Foi o primeiro hospital em Portugal totalmente dedicado à reabilitação, líder no diagnóstico, tratamento e acompanhamento de pacientes, desenvolvimento e investigação, e na formação de profissionais de saúde nas áreas intervenientes na reabilitação.

A grande mais-valia e marca distintiva do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão assenta nas pessoas. O CMRA é constituído por profissionais de elevada diferenciação científica e profissional, de comprovada competência e cariz humanista orientado para as necessidades do Utente.

As equipas Multiprofissionais são constituídas por: Fisiatria, Enfermagem de Reabilitação, Fisioterapia e Hidroterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Psicologia Clínica, Ortoprotesia, Educação, Nutrição, Psicologia, Serviço Social.

As demonstrações financeiras individuais foram aprovadas pelo Conselho Diretivo, em 19 de fevereiro de 2013. É da opinião do Conselho Diretivo que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações do CMRA, bem como a sua posição e performance financeira e fluxos de caixa.

### **Escola Superior de Saúde do Alcoitão**

A Escola Superior de Saúde do Alcoitão, (referida neste documento como "ESSA") resultou da conversão, em 1994, da Escola de Reabilitação de Alcoitão (ERA) constituída em 1966, tendo dado continuidade aos cursos de formação, na área da reabilitação que surgiram em Portugal em 1957.

A ESSA possui instalações próprias situadas em Alcoitão, junto ao Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão. A proximidade com o CMRA permite o usufruto, por parte dos alunos da ESSA, das instalações e recursos técnicos desta conceituada unidade hospitalar, em complementaridade com os recursos próprios da Escola.



Integrada no universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é um estabelecimento de Ensino Superior Particular, pioneiro em Portugal na formação de Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais e Terapeutas da Fala, sendo desde a sua constituição a Escola de referência nesta área. A ESSA tem como principais atividades o ensino, a investigação e a difusão de conhecimentos nas áreas ministradas, devendo também contribuir, através dos meios que lhe são próprios, para a melhoria do nível de saúde da população.

A SCML promove, através da ESSA, a celebração de acordos de cooperação com instituições de ensino público e privado, nacionais e estrangeiras, tendo em vista a promoção do intercâmbio científico e o desenvolvimento de atividades relevantes para o ensino e investigação, no âmbito científico ministrado ou noutros considerados de interesse.

A ESSA possui um corpo docente com cerca de 100 académicos, e profissionais de saúde, entre os mais qualificados a nível nacional que conjuntamente com formadores externos ministram cursos a mais de 500 alunos em regime de licenciatura e pós-graduação.

Estas demonstrações financeiras foram aprovadas pelo Conselho de Gestão, em 18 de fevereiro de 2012. É da opinião o Conselho de Gestão que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da ESSA, bem como a sua posição e performance financeira e fluxos de caixa.

Os Órgãos de administração da Santa Casa, definidos através do art.º 7º do Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de Dezembro, são a Mesa e o Provedor.

Constituem ainda órgãos consultivos e de fiscalização, o Conselho Institucional, o Conselho de Jogos e o Conselho de Auditoria.

As demonstrações financeiras consolidadas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foram aprovadas pela Mesa da Santa Casa, na reunião de 14 de Março de 2013. É opinião da Mesa que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da Santa Casa, bem como a sua posição e performance financeira e fluxos de caixa.

## **2 Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras**

### **2.1. Base de Preparação**

Estas demonstrações financeiras individuais foram preparadas de acordo com as disposições do SNC, emitidas e em vigor à data de 31 de dezembro de 2012, tendo sido preparadas de acordo com o princípio do custo histórico.

A preparação das demonstrações financeiras em conformidade com o SNC requer o uso de estimativas, pressupostos e julgamentos críticos no processo da determinação das políticas contabilísticas a adotar pela Santa Casa, com impacto significativo no valor contabilístico dos ativos e passivos, assim como nos rendimentos e gastos do período.

Apesar de estas estimativas serem baseadas na melhor experiência e nas melhores expectativas em relação aos eventos e ações correntes e futuras, os resultados atuais e futuros podem diferir destas estimativas. As áreas que envolvem um maior grau de julgamento ou complexidade, ou áreas em que pressupostos e estimativas sejam significativos para as demonstrações financeiras individuais são apresentadas na Nota 3.23.

## **2.2. Derrogação das disposições do SNC**

Não existiram, no decorrer do exercício a que respeitam estas demonstrações financeiras, quaisquer casos excecionais que implicassem diretamente a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC.

## **2.3. Comparabilidade das demonstrações financeiras**

Os elementos constantes nas presentes demonstrações financeiras são, na sua totalidade, comparáveis com os do exercício anterior.

# **3 Principais políticas contabilísticas**

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as que abaixo se descrevem. Estas políticas foram consistentemente aplicadas, salvo indicação contrária.

## **3.1. Conversão cambial**

### **i) Moeda funcional e de apresentação**

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras da Santa Casa estão mensurados na moeda do ambiente económico em que cada entidade opera (moeda funcional), o euro. As demonstrações financeiras da SCML e respetivas notas deste anexo são apresentadas em euros, salvo indicação explícita em contrário.

## ii) Transações e saldos

As transações em moedas diferentes do euro são convertidas na moeda funcional utilizando as taxas de câmbio à data das transações. Os ganhos ou perdas cambiais resultantes do pagamento/ recebimento das transações bem como da conversão pela taxa de câmbio à data do balanço, dos ativos e dos passivos monetários denominados em moeda estrangeira, são reconhecidos na demonstração dos resultados, como "Juros e rendimentos similares obtidos" ou "Juros e gastos similares suportados" se relacionados com aplicações financeiras ou empréstimos/ operações de financiamento; ou, como "Outros rendimentos e ganhos" ou "Outros gastos e perdas" para todos os outros saldos e transações, reconhecidos na demonstração dos resultados.

## iii) Cotações utilizadas

As cotações de moeda estrangeira utilizadas para conversão de saldos expressos em moeda estrangeira foram como segue:

### Cotações de Moeda Estrangeira

Moeda	2012	2011
USD	1,3194	1,2939
CHF	1,2072	1,2156
GBP	0,8161	0,8353

## 3.2. Ativos fixos tangíveis

Os ativos tangíveis encontram-se valorizados ao custo deduzido das depreciações acumuladas e eventuais perdas por imparidade. Este custo inclui o "custo considerado" determinado à data de transição para NCRF, e os custos de aquisição para ativos obtidos após essa data.

O custo de aquisição inclui o preço de compra do ativo, as despesas diretamente imputáveis à sua aquisição e os encargos suportados com a preparação do ativo para que se encontre na sua condição de utilização. Os custos com financiamentos obtidos para a construção de ativos tangíveis qualificáveis são reconhecidos como parte do custo de construção do ativo.

A Santa Casa apenas capitaliza ativos fixos tangíveis com valor de aquisição superior a 200 euros. No entanto, procede-se à depreciação da totalidade do bem no primeiro período de utilização sempre que o valor de aquisição seja inferior a 1.000 euros.

Os custos subsequentes incorridos com renovações e grandes reparações, que façam aumentar a vida útil, ou a capacidade de gerar benefícios económicos dos ativos, são reconhecidos no custo do ativo.

Os encargos com reparações e manutenção de natureza corrente são reconhecidos como um gasto do exercício em que são incorridos.

Os custos a suportar com o desmantelamento ou remoção de ativos instalados em propriedade de terceiros são considerados como parte do custo inicial dos respetivos ativos quando se traduzam em montantes significativos.

As vidas úteis estimadas para os ativos fixos tangíveis mais significativos são conforme segue:

	Vida útil
Edifícios e outras construções	Entre 1 a 50 anos
Equipamento básico	Entre 1 a 16 anos
Equipamento de transporte	Entre 4 a 12 anos
Ferramentas e utensílios	Entre 1 a 12 anos
Equipamento administrativo, social e mobiliário diverso	Entre 1 a 33 anos
Outras ativos tangíveis	Entre 1 a 20 anos

A vida útil atribuída a benfeitorias em propriedades alheias à Santa Casa, englobado no mapa acima na rubrica Edifícios e Outras Construções, corresponde à duração do contrato de arrendamento ou protocolo de cedência vigente. As situações em que a duração não está definida bem como as benfeitorias com maior antiguidade, encontram-se ainda a ser amortizadas de acordo com uma vida útil de 50 anos no pressuposto de que os contratos de arrendamento/cedência serão sucessivamente renovados até ao limite dos referidos prazos.

As vidas úteis dos ativos tangíveis são revistas em cada data de relato financeiro, para que as depreciações praticadas estejam em conformidade com os padrões de consumo dos ativos. Alterações às vidas úteis são tratadas como uma alteração de estimativa contabilística e são aplicadas prospectivamente.

Sempre que existam indícios de perda de valor dos ativos fixos tangíveis, são efetuados testes de imparidade, de forma a estimar o valor recuperável do ativo, sendo registada uma perda por imparidade quando o valor recuperável é inferior ao valor contabilístico (Nota 3.5).

São efetuados testes de imparidade com periodicidade anual para os ativos tangíveis com vida útil indefinida (ex: obras de arte) independentemente de existirem indicadores de imparidade ou não.

Os ganhos ou perdas na alienação dos ativos são determinados pela diferença entre o valor de realização e o valor contabilístico do ativo, sendo reconhecidos na demonstração dos resultados.

### 3.3. Propriedades de investimento

As propriedades de investimento são imóveis (terrenos, edifícios ou partes de edifícios) detidos com o objetivo de valorização do capital, obtenção de rendas, ou ambas.

As propriedades de investimento são registadas ao custo de aquisição acrescido das despesas de compra e registo de propriedade, deduzidos de depreciações acumuladas e de perdas por imparidade acumuladas, quando aplicável. Na data da transição para o SNC as propriedades de investimento foram valorizadas ao justo valor, correspondendo ao seu “custo considerado”.

Os gastos incorridos (manutenções e reparações não capitalizáveis, seguros e outros) e rendimentos obtidos com propriedades de investimento, são reconhecidos na demonstração dos resultados na rubrica de “Outros gastos e perdas” e “Outros rendimentos e ganhos” respetivamente.

As propriedades de investimento são depreciadas em quotas constantes durante o período de vida útil expectável. As taxas de depreciação são as seguintes:

	Vida útil
Edifícios e outras construções	10 a 50 anos

As vidas úteis das propriedades de investimento são revistas em cada data de relato financeiro, para que as depreciações praticadas estejam em conformidade com os padrões de consumo dos benefícios gerados pelos ativos. Alterações às vidas úteis são tratadas como uma alteração de estimativa contabilística e são aplicadas prospectivamente.

### 3.4. Ativos Intangíveis

O custo dos ativos intangíveis adquiridos separadamente reflete, em geral, os benefícios económicos futuros esperados e corresponde ao preço de compra, incluindo custos com

direitos intelectuais, taxas e qualquer custo diretamente atribuível à preparação do ativo, para o seu uso pretendido.

Os ativos intangíveis gerados internamente são reconhecidos pelo seu custo, sempre que seja provável que da sua utilização possam advir benefícios económicos futuros para a Santa Casa e o seu custo possa ser mensurado com fiabilidade.

Os ativos detidos pela SCML que se enquadram nestas definições correspondem aos programas de computador (*software*) adquiridos como suporte essencial às suas operações administrativas e à atividade.

A Santa Casa valoriza os seus ativos intangíveis, após o reconhecimento inicial, pelo modelo do custo, ou seja, ao custo inicial deduzido da amortização acumulada e de quaisquer perdas por imparidade acumuladas.

Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados numa base sistemática, durante a sua vida útil estimada, a partir da data em que se encontram disponíveis para uso. As vidas úteis estimadas para os ativos fixos intangíveis mais significativos são conforme segue:

Anos	
Programas de computador	Entre 3 a 8 anos

A Santa Casa determina a vida útil e o método de amortização dos ativos intangíveis com base na estimativa de consumo dos benefícios económicos associados ao ativo, os quais são revistos quanto à sua razoabilidade anualmente.

### 3.5. Imparidade de ativos não financeiros

A Santa Casa realiza testes de imparidade sempre que eventos ou alterações nas condições envolventes indiquem que o valor pelo qual os ativos se encontram registados nas demonstrações financeiras não seja recuperável.

Sempre que o valor recuperável determinado é inferior ao valor contabilístico dos ativos, a Santa Casa regista a respetiva perda por imparidade na demonstração dos resultados.

O valor recuperável é o maior de entre o justo valor do ativo deduzido dos custos de venda e o seu valor de uso. Para a determinação da existência de imparidade, os ativos são alocados

ao nível mais baixo para o qual existem fluxos de caixa separados identificáveis (unidades geradoras de caixa).

Sempre que adequado, é analisada a hipótese de reverter perdas por imparidade consideradas em períodos anteriores. Quando há lugar ao registo ou reversão de imparidade, a amortização e depreciação dos ativos são recalculadas prospectivamente.

Os Ativos não financeiros, que não o *goodwill*, para os quais tenham sido reconhecidas perdas por imparidade são avaliados, a cada data de relato, sobre a possível reversão das perdas por imparidade.

Quando há lugar ao registo ou reversão de imparidade, a amortização e depreciação dos ativos são recalculadas prospectivamente de acordo com o valor recuperável.

### **3.6. Ativos financeiros**

A classificação dos ativos financeiros é determinada na data do reconhecimento inicial.

Os ativos financeiros são classificados/ mensurados como:

- (a) Ao custo ou custo amortizado menos qualquer perda por imparidade; ou
- (b) Ao justo valor com as alterações de justo valor a ser reconhecidas na demonstração de resultados.

A Santa Casa classifica e mensura ao custo ou ao custo amortizado, os ativos financeiros: i) que em termos de prazo sejam à vista ou tenham maturidade definida; ii) cujo retorno seja de montante fixo, de taxa de juro fixa ou de taxa variável correspondente a um indexante de mercado; e iii) que não possuam nenhuma cláusula contratual da qual possa resultar a perda do valor nominal e do juro acumulado.

Para os ativos registados ao custo amortizado, os juros obtidos a reconhecer em cada período são determinados de acordo com o método da taxa de juro efetiva, que corresponde à taxa que desconta exatamente os recebimentos de caixa futuros estimados durante a vida esperada do instrumento financeiro.

São registados ao custo ou custo amortizado os ativos financeiros que constituem empréstimos concedidos, contas a receber (clientes, outros devedores, etc.) e instrumentos de capital próprio bem como quaisquer contratos derivados associados, que não sejam negociados em mercado ativo ou cujo justo valor não possa ser determinado de forma fiável.

A Santa Casa classifica e mensura ao justo valor os ativos financeiros que constituem instrumentos de capital próprio cotados em mercado ativo, contratos derivados e ativos financeiros detidos para negociação. As variações de justo valor são registadas nos resultados de exercício.

A Santa Casa avalia a cada data de relato financeiro a existência de indicadores de perda de valor para os ativos financeiros que não sejam mensurados ao justo valor através de resultados. Se existir uma evidência objetiva de imparidade, a SCML reconhece uma perda por imparidade na demonstração dos resultados.

Os ativos financeiros são desreconhecidos quando os direitos ao recebimento dos fluxos monetários originados por esses investimentos expiram ou são transferidos, assim como todos os riscos e benefícios associados à sua posse.

### **3.7. Ativos biológicos**

Os ativos biológicos da Santa Casa correspondem aos Montados de Sobro e Azinho, e ainda o Olival Velho Tradicional da “Herdade do Monte de Cima” situada em Évora Monte, conselho de Estremoz, distrito de Évora.

Os Montados de Sobro e Azinho são explorados para a extração de cortiça e colheita de bolota, para venda a grossistas de cortiça e alimentação de suínos.

O Olival Velho Tradicional é explorado para a venda de oliveiras como árvores ornamentais.

Os ativos biológicos são mensurados ao justo valor, deduzidos dos custos estimados de venda no momento da colheita/ apanha.

Na determinação do justo valor do Montado de Sobro (produção de cortiça) foi utilizado o método do valor fundiário, no qual foram considerados pressupostos correspondentes à natureza dos ativos em avaliação, nomeadamente, o rendimento obtido, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção. Ao valor fundiário do montado foi adicionado o valor da cortiça criada, com base no rendimento obtido, taxa de capitalização e número de anos remanescentes para a extração.

Na determinação do justo valor do Montado de Azinho e Sobro (produção de fruto) foi utilizado o método da perpetuidade, tendo em conta a capacidade de encabeçamento de gado suíno do Montado de Azinho e Sobro e valor de contratos de engorda, mediante uma taxa de atualização.



Na determinação do justo valor do Olival Velho Tradicional foi apurado o número de oliveiras com interesse comercial, multiplicado pelo valor médio líquido por oliveira com fins ornamentais em 31 de dezembro de 2012.

Na determinação do justo valor do Montado de Sobro Jovem foi apurado o custo de instalação, acrescido de prémio de manutenção e de prémio de perda de rendimento, no âmbito de candidatura a financiamento externo.

As alterações ao justo valor são reconhecidas da demonstração dos resultados na rubrica “Aumentos/ reduções de justo valor”.

A Santa Casa classifica os ativos biológicos consumíveis (bolota) como ativos biológicos correntes, e os ativos biológicos de produção (sobreiros e azinheiras) como não correntes, exceto se estiverem classificados como detidos para venda.

### **3.8. Compensação de saldos**

A compensação de ativos e passivos financeiros, assim como o relato de saldos líquidos no balanço, apenas é efetuada quando existe um direito legal vinculativo para levar a cabo a compensação bem como a intenção de efetuar a regularização dos saldos pelo valor líquido ou quando o ativo e o passivo sejam realizados e pagos simultaneamente.

### **3.9. Inventários**

Os inventários compreendem:

- i) Artigos comercializáveis de merchandising para venda ao público (canecas, blocos, cadernos, colares, malas, etc.), essencialmente no Museu de S. Roque;
- ii) Produtos dietéticos, produtos de limpeza e higiene, assim como outros materiais de consumo para utilização nos equipamentos sociais (lares, creches e outros) do Departamento de Ação Social e Saúde;
- iii) Artigos relacionados com a prestação dos serviços hospitalares e de reabilitação, ações de internamento, consultas e atos terapêuticos, tais como medicação para administrar a doentes, próteses ortopédicas, materiais clínicos, entre outros.

Os inventários são reconhecidos inicialmente ao custo de aquisição, o qual inclui todas as despesas suportadas com a compra, sendo valorizados posteriormente ao menor entre o custo

de aquisição e o valor líquido de realização. O método de custeio dos inventários é o custo médio ponderado.

Os inventários são ajustados por imparidade quando, à data de relato financeiro, as mercadorias que possuam um prazo de validade ou, de acordo com as estimativas de venda, não sejam comercializados antes de atingirem esse prazo.

### **3.10. Clientes / Utentes e Outras contas a receber**

As rubricas de Clientes/utentes e Outras contas a receber são reconhecidas inicialmente ao justo valor, sendo subsequentemente mensuradas ao custo amortizado, deduzido de ajustamentos por imparidade, quando aplicáveis.

As perdas de imparidade referentes a dívidas de terceiros, designadamente clientes/utentes e alunos, são constituídos tendo em conta critérios de avaliação dos riscos efetivos de cobrança, identificados no final de cada exercício.

As perdas por imparidade dos Clientes/utentes e das Outras contas a receber são registadas, sempre que exista evidência objetiva de que os mesmos não são recuperáveis conforme os termos iniciais da transação. As perdas por imparidade identificadas são registadas na demonstração dos resultados, em Imparidade de dívidas a receber, sendo subsequentemente revertidas pela mesma rubrica, caso os indicadores de imparidade diminuam ou desapareçam.

Dificuldades financeiras severas, probabilidade de declaração de falência ou reestruturação financeira são considerados como indicadores de que os valores a receber de terceiros se encontram em imparidade. O valor ajustado corresponde à diferença entre o valor originalmente devido e o valor presente dos fluxos de caixa futuros.

### **3.11. Caixa e equivalentes de caixa**

O caixa e equivalentes de caixa incluem caixa, depósitos bancários, outros investimentos de curto prazo, de liquidez elevada e descobertos bancários. Os descobertos bancários, quando contratualizados, são apresentados no Balanço, no passivo corrente, na rubrica "Financiamentos obtidos", e são considerados na elaboração da demonstração dos fluxos de caixa, como caixa e equivalentes de caixa.

### **3.12. Passivos financeiros**

A classificação dos passivos financeiros é determinada na data do reconhecimento inicial.

Os passivos financeiros são classificados/ mensurados como:

- (a) Ao custo ou custo amortizado menos qualquer perda por imparidade; ou
- (b) Ao justo valor com as alterações de justo valor a ser reconhecidas na demonstração de resultados.

A Santa Casa classifica e mensura ao custo ou ao custo amortizado, os passivos financeiros: i) que em termos de prazo sejam à vista ou tenham maturidade definida; ii) cuja remuneração seja de montante fixo, de taxa de juro fixa ou de taxa variável correspondente a um indexante de mercado; e iii) que não possuam nenhuma cláusula contratual da qual possa resultar uma alteração à responsabilidade pelo reembolso do valor nominal e do juro acumulado a pagar.

Para os passivos registados ao custo amortizado, os juros obtidos a reconhecer em cada período são determinados de acordo com o método da taxa de juro efetiva, que corresponde à taxa que desconta exatamente os pagamentos futuros contratados durante a vida esperada do instrumento financeiro.

São registados ao custo ou custo amortizado os passivos financeiros que constituem financiamentos obtidos, contas a pagar (fornecedores, outros credores, etc.) e instrumentos de capital próprio bem como quaisquer contratos derivados associados, que não sejam negociados em mercado ativo ou cujo justo valor não possa ser determinado de forma fiável.

Não se verifica a existência de nenhum passivo financeiro na Santa Casa.

### **3.13. Fornecedores e Outras contas a pagar**

As rubricas de Fornecedores e Outras contas a pagar constituem obrigações de pagar pela aquisição de bens ou serviços sendo reconhecidas inicialmente ao justo valor, e subsequentemente mensuradas ao custo ou ao custo amortizado, utilizando o método da taxa de juro efetiva.

### **3.14. Benefícios aos empregados**

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa comprometeu-se com o pagamento de prestações pecuniárias aos seus colaboradores, a título de complementos de pensões de reforma por velhice, invalidez, sobrevivência imediata ou diferida, e orfandade, tendo sido constituído um

fundo de pensões para o efeito (doravante designado de “Fundo de Pensões”), em função do quadro de pessoal da Santa Casa e do Departamento de Jogos à data de constituição. Assegura, ainda, complemento de pensões e comparticipação de encargos com saúde a alguns colaboradores cujo rendimento *per capita* dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida

A Santa Casa assume adicionalmente a responsabilidade pelo pagamento de reformas, desde a data do direito à reforma até ao momento da passagem efetiva à reforma, dos colaboradores. Estes pagamentos correspondem a parte do salário do colaborador até à data de reforma pela Caixa Geral de Aposentações, período que, usualmente, não ultrapassa um horizonte de tempo de 2-3 meses.

Conforme referido na Nota 21, o Fundo de Pensões foi constituído de forma a financiar a totalidade das suas responsabilidades por tais pagamentos.

➤ **Fundo de Pensões da Santa Casa**

Durante o primeiro trimestre de 2008 foi constituído o Fundo de Pensões da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, com a finalidade de garantir uma quota-parte dos benefícios previstos no Estatuto da Função Pública, correspondente ao número de anos e meses contados após a data da inscrição na Segurança Social até à data de inscrição na Caixa Geral de Aposentações (também referida neste documento como “CGA”), assim como os complementos de reforma previstos no Decreto-Lei n.º 247/80 de 24 de Julho.

O Fundo de Pensões constituído visa garantir pensões por velhice, invalidez e sobrevivência, sendo que a totalidade das responsabilidades foram transferidas para fundo autónomo, tendo sido entregues as dotações necessárias para cobrir os respetivos encargos que se vão vencendo em cada um dos períodos.

As pensões encontram-se consagradas nos seguintes diplomas (aplicáveis à Santa Casa):

- **Decreto-Lei n.º 247/80** – abrange o pessoal que ficou abrangido desde 31 de Julho de 1980 pelos estatutos de aposentação e de sobrevivência do funcionalismo público (n.º 2 do art.º 2º), pessoal que, a essa data, já se encontrava vinculado a organismos do Estado, onde passou a estar sujeito ao regime da função pública (art.º 3º), e pessoal que se encontrava reformado pela Caixa de Previdência dos Empregados da Assistência, garantindo a SCML um complemento de reforma (diferença entre a pensão que iriam auferir através da CGA e a pensão que auferiam nessa data), tratando-se de um complemento vitalício, sem atualização (n.ºs 1 e 2 do art.º 6º);

- **Decreto-Lei n.º 94/2000** – os colaboradores da Santa Casa que, até 31 de Dezembro de 2005, reuniam as condições expressas no art.º 1º do referido diploma. Os benefícios a cargo da Santa Casa são os seguintes:
  - 1) Pensão de aposentação a atribuir, de acordo com o Decreto-Lei n.º 498/72, correspondente a 90% do salário, até que o aposentado atinja as condições de reforma – pensão até à INR (idade normal de reforma);
  - 2) Quotização à CGA (10% do salário).

Passado este período, a Santa Casa passa a ser responsável apenas pelo disposto no Decreto-Lei n.º 247/80, para os trabalhadores admitidos antes da entrada em vigor do referido diploma. Quanto aos colaboradores admitidos após Julho de 1980, a responsabilidade é encargo total da CGA – pensão após INR.

As pensões contempladas pelo fundo de pensões correspondem a:

- **Pensão de velhice e invalidez** – pensão paga pela CGA, sendo esta responsável pela quota-parte da pensão correspondente ao tempo de serviço decorrido após a data de inscrição naquela Entidade, sendo o tempo anterior encargo da Santa Casa e Centro Nacional de Pensões (CNP);
- **Pensão de sobrevivência imediata e orfandade** – em caso de morte de colaborador ativo a Santa Casa irá pagar uma pensão de sobrevivência aos herdeiros hábeis;
- **Pensão de sobrevivência diferida** - em caso de morte de ex-colaborador aposentado a Santa Casa irá pagar uma pensão de sobrevivência aos herdeiros hábeis.

Em ambos os casos de sobrevivência a pensão a atribuir pela CNP corresponde a 60% da pensão de reforma, sendo que a quota-parte a cargo da SCML será ligeiramente inferior aos 50%.

As responsabilidades com o pagamento das referidas prestações são estimadas anualmente por atuários independentes, sendo utilizado o método do crédito da unidade projetada. O valor presente da obrigação do benefício definido é determinado pelo desconto dos pagamentos futuros dos benefícios, utilizando a taxa de juro de obrigações de “rating” elevado denominadas na mesma moeda em que os benefícios serão pagos e com uma maturidade que se aproxima das da responsabilidade assumida.

O passivo reconhecido no balanço relativamente a responsabilidades com benefícios de reforma, corresponde ao valor presente da obrigação do benefício determinado à data de balanço, deduzido do justo valor dos ativos do fundo, juntamente com ajustamentos relativos a custos de serviços passados.

Os ganhos e perdas gerados por um corte ou uma liquidação de um plano de pensões de benefícios definidos são reconhecidos nos resultados do exercício em que o corte ou a liquidação ocorre. Um corte ocorre quando se verifica uma redução material no número de empregados ou o plano é alterado de tal forma que os benefícios atribuídos são reduzidos, originando uma redução nas responsabilidades com o plano.

➤ **Complemento de pensões e participação de encargos com saúde**

De acordo com o regulamento de pessoal, todos colaboradores aposentados ou reformados cujo valor do rendimento *per capita* dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida, são beneficiários de complemento de pensão.

São atribuídas participações de encargos com saúde aos colaboradores referidos no parágrafo anterior e aos colaboradores no ativo com doença crónica grave e/ou incapacitante.

Foi reconhecida à data de transição uma provisão, com base no número de colaboradores em causa, respetivas idades e montante pago em anos anteriores.

➤ **Férias e Subsídio de Férias**

De acordo com a legislação vigente, os trabalhadores têm, anualmente, direito no mínimo a 22 dias úteis de férias, bem como a um mês de subsídio de férias, direito esse adquirido no ano anterior ao do seu pagamento. Estas responsabilidades são registadas no período em que todos os trabalhadores adquirem o respetivo direito, independentemente da data do seu pagamento, sendo o saldo a pagar relevado na rubrica de "Credores por acréscimos de gastos".

### **3.15. Provisões**

As provisões são reconhecidas quando a Santa Casa têm: i) uma obrigação presente legal ou construtiva resultante de eventos passados; ii) para a qual há uma significativa probabilidade (superior a 50%) que seja necessário um dispêndio de recursos internos no pagamento dessa obrigação; e iii) o montante possa ser estimado com razoabilidade. Provisões para fazer face a perdas operacionais futuras não são reconhecidas.

Sempre que um dos critérios não seja cumprido ou a existência da obrigação esteja condicionada à ocorrência (ou não ocorrência) de determinado evento futuro, a Santa Casa

divulga tal facto como um passivo contingente, salvo se a avaliação da exigibilidade da saída de recursos para pagamento do mesmo seja considerada remota.

As provisões são mensuradas ao valor presente dos dispêndios estimados para pagar a obrigação utilizando uma taxa de desconto, que reflete a avaliação de mercado para o período do desconto e para o risco da provisão em causa.

Quando exista um conjunto de obrigações semelhantes, a probabilidade de ser necessário incorrer num ex-fluxo para pagar a obrigação é determinada considerando a classe de obrigações de forma agregada.

#### Provisão para processos judiciais em curso

Provisões relacionadas com processos judiciais que respeitam essencialmente a discordâncias de natureza contratual com fornecedores e processos de natureza laboral. A Santa Casa reconhece esta provisão quando estimam que há uma probabilidade razoável de incorrer em pagamento.

#### Provisão para conservação e manutenção de jazigos

A Santa Casa tem uma responsabilidade perpétua quanto à manutenção e conservação de jazigos, no âmbito de processos de herança de beneméritos da SCML. A Santa Casa regista uma provisão por conta dos custos a suportar tendo por base o custo médio de conservação por jazigo e em função do número total de jazigos sob a sua responsabilidade.

### **3.16. Subsídios e apoios do Governo**

A Santa Casa reconhece os subsídios do Estado Português, da União Europeia ou organismos equiparáveis pelo seu justo valor quando existe uma certeza razoável de que o subsídio será recebido, independentemente do seu recebimento.

Os subsídios ao investimento não reembolsáveis são reconhecidos inicialmente na rubrica de capital próprio "Outras variações de capital", sendo subsequentemente creditados na demonstração dos resultados numa base pro-rata da depreciação dos ativos a que estão associados.

Os subsídios à exploração são reconhecidos como rendimentos na demonstração dos resultados no mesmo período em que os gastos associados são incorridos e registados no resultado do exercício.

### 3.17. Locações

Nas locações consideradas operacionais, únicas às quais a Santa Casa recorreu, as rendas a pagar são reconhecidas como custo na demonstração dos resultados numa base linear, durante o período da locação.

### 3.18. Especialização de gastos e rendimentos

Os gastos e rendimentos são registados no período a que se referem, independentemente do seu pagamento ou recebimento, de acordo com o princípio contabilístico da especialização dos exercícios.

As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes réditos e gastos são reconhecidos como ativos ou passivos, se qualificarem como tal.

### 3.19. Rédito

O Rédito da Santa Casa é determinado pela venda de produtos e prestação de serviços no âmbito das atividades desenvolvidas. As naturezas mais significativas são as seguintes:

- i) Receitas da comercialização de artigos de *merchandising* Santa Casa e Museu de S. Roque, sendo estas as principais localizações. O Rédito é reconhecido no momento de venda dos artigos ao cliente final, em conformidade com os critérios de reconhecimento de Rédito por venda de bens contemplados na NCRF 18 – Rédito;
- ii) Comparticipações de utentes quanto a serviços e equipamentos sociais:
  - a) Creche;
  - b) Creche familiar;
  - c) Jardim-de-infância;
  - d) Lar de crianças e jovens;
  - e) Centro de Convívio;
  - f) Centro de dia;
  - g) Lar de idosos;
  - h) Apoio domiciliário;
  - i) Lar de Doentes Crónicos;
  - j) Apartamentos Terapêuticos;
  - k) Residência de Autonomização;
  - l) Residência Assistida;
  - m) Outras atividades que possam vir a ser definidas pela Mesa da Santa Casa.



O Rédito de comparticipações de utentes é reconhecido mensalmente em função dos serviços prestados;

- iii) Comparticipações de utentes quanto a serviços de saúde, prestados por unidades de saúde de proximidade.
- iv) Venda de artigos ortoprotésicos efetuada aos utentes, No caso da venda de material terapêutico, sendo o rédito é reconhecida após a entrega do material ao utente, ou seja com a transferência dos riscos e benefícios inerentes à sua propriedade;
- v) Prestação de serviços de saúde, cujo rédito é reconhecido no ato médico quando se trata de serviços prestados pelo HOSA. Quando prestados pelo CMRA, é reconhecido quando é provável que benefícios económicos associados à transação fluam para a entidade e a fase de acabamento do serviço prestado à data do balanço possa ser estimada com fiabilidade. Os serviços prestados são os seguintes:
  - a) Internamentos: os serviços prestados pelo HOSA e pelo CMRA compreendem os atos cirúrgicos e os períodos de internamento associados. No caso da faturação por GDH (grupos de diagnóstico homogéneo) a faturação é especializada mensalmente e só faturada após a codificação dos processos clínicos;
  - b) Consultas externas: serviços de consulta externa nas várias áreas de especialidade tais como: Ortopedia/ traumatologia, Anestesiologia, Cirurgia plástica reconstrutiva e estética, Clínica geral, Fisiatria, Oftalmologia, Otorrinolaringologia e Reumatologia, prestadas a utentes do SNS e outros subsistemas de saúde. Contempla ainda consultas de medicina física e reabilitação especializada, consultadorias e intervenção em reabilitação;
  - c) Meios complementares de diagnóstico: exames complementares de diagnóstico nas áreas da radiologia, imagiologia e análises, ginásios e laboratórios;
  - d) Atos terapêuticos: serviços de saúde nas vertentes da medicina física e reabilitação, fisioterapia, terapia da fala e ocupacional, atos de enfermagem, gessos, entre outros.
- vi) Matrículas dos alunos da ESSA, inscrições nas licenciaturas, mestrados, pós-graduações, ações de formação contínua, pagamento de candidaturas e propinas de frequência e pagamentos de emolumentos académicos.

### **3.20. Outros rendimentos**

#### **i) Prémios caducados**

A Santa Casa reconhece rendimentos associados à caducidade dos prémios de Jogos Sociais explorados pelo Departamento de Jogos, à data em que se vence o direito à reclamação dos prémios, ou seja, 3 meses após a data do sorteio/ extração.

Os prémios caducados reconhecidos pela Santa Casa correspondem aos prémios caducados do Euromilhões (conforme o art.º 10º do Decreto-Lei n.º 210/2004, de 20 de Agosto, republicado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de Março), e ainda aos prémios caducados da Lotaria Nacional (conforme o art.º 22º da Portaria n.º 1016/2010, de 4 de Outubro).

## **ii) Resultados dos jogos sociais**

Como beneficiário direto dos resultados gerados pelos Jogos Sociais explorados pelo Departamento de Jogos, os Serviços Centrais e o CMRA reconhecem como Outros rendimentos o valor dos resultados comunicados e pagos mensalmente pelo Departamento de Jogos.

## **iii) Rendas de propriedades de investimento**

Rendimentos provenientes da rentabilização do património imobiliário da Santa Casa não utilizado nas atividades de ação social e outras enquadradas no objeto da SCML.

### **3.21. Demonstração de fluxos de caixa**

A demonstração de fluxos de caixa é preparada de acordo com o método direto.

Para efeitos da demonstração de fluxos de caixa, a rubrica de caixa e equivalentes de caixa compreende também eventuais descobertos bancários incluídos no balanço, na rubrica de “Financiamento obtido - corrente”.

Os fluxos de caixa são classificados na demonstração de fluxos de caixa, dependendo da sua natureza, em atividades: i) operacionais; ii) investimento; e iii) financiamento.

As atividades operacionais englobam essencialmente os recebimentos de utentes, inquilinos, jogos sociais e participações, e os pagamentos a fornecedores, ao pessoal, de impostos indiretos líquidos e subsídios.

Os fluxos de caixa incluídos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, recebimentos e pagamentos da venda e compra de ativos tangíveis, e ainda remuneração de equivalentes de caixa e liquidação dos mesmos na maturidade, ou aquando da sua alienação. Os fluxos de caixa abrangidos nas atividades de financiamento incluem, designadamente, os pagamentos de financiamentos obtidos, pagamento de rendas de locações, juros e despesas relacionadas.

### **3.22. Matérias ambientais**

São reconhecidas provisões para Matérias ambientais sempre que a Santa Casa tenha uma obrigação legal ou construtiva, como resultado de acontecimentos passados, relativamente à qual seja provável que uma saída de recursos se torne necessária para a liquidar, e possa ser efetuada uma estimativa fiável do montante dessa obrigação.

### **3.23. Principais estimativas e julgamentos apresentados**

As estimativas e julgamentos com impacto nas demonstrações financeiras consolidadas da Santa Casa são continuamente avaliados, representando à data de cada relato a melhor estimativa tendo em conta o desempenho histórico, a experiência acumulada e as expectativas sobre eventos futuros que, nas circunstâncias em causa, se acreditam serem razoáveis.

A natureza intrínseca das estimativas pode levar a que o impacto real das situações que haviam sido alvo de estimativa possam, para efeitos de relato financeiro, vir a diferir dos montantes estimados. As estimativas e os julgamentos que apresentam um risco significativo de originar um ajustamento material no valor contabilístico de ativos e passivos no decurso do exercício seguinte são as que seguem:

#### **Estimativas contabilísticas relevantes**

##### **i) Provisões**

A Santa Casa analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação.

A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

Sempre que adequado, a Santa Casa suporta os seus julgamentos com base em opiniões jurídicas para determinar a necessidade de reconhecimento da eventual provisão para fazer face a essas contingências bem como o valor da mesma (Nota 20).

##### **ii) Pressupostos atuariais**

A determinação das responsabilidades com pensões de reforma e assistência médica requer a utilização de pressupostos e estimativas, de natureza demográfica e financeira, que podem condicionar significativamente os montantes de responsabilidades apurados em cada data de

relato. As variáveis mais sensíveis referem-se à taxa de atualização das responsabilidades, a taxa de rendimento estimada para os ativos e as tabelas de mortalidade e invalidez.

As alterações dos pressupostos atuariais terão impacto no valor contabilístico líquido das responsabilidades, sendo tal impacto expresso em resultados do exercício (Nota 21).

### **iii) Ativos tangíveis e intangíveis**

A determinação das vidas úteis dos ativos, bem como o método de depreciação a aplicar é essencial para determinar o montante das depreciações a reconhecer na demonstração dos resultados de cada exercício.

Estes dois parâmetros são definidos de acordo com o melhor julgamento para os ativos no âmbito da atividade (Nota 6 e Nota 8).

### **3.24. Eventos subsequentes**

Os eventos ocorridos entre a data de balanço e a data de aprovação das demonstrações financeiras que afetem o valor dos ativos e passivos existentes são considerados na preparação das demonstrações financeiras, caso sejam significativos. Consoante a natureza dos mesmos, poderão dar origem a ajustamentos aos montantes reportados à data do balanço ou divulgados nas notas às demonstrações financeiras.

## **4 Fluxos de caixa**

### **4.1. Caixa e seus equivalentes que não estão disponíveis para uso**

A Santa Casa não possui qualquer saldo de Caixa ou equivalente de caixa com restrições de utilização, para período apresentado.

### **4.2. Desagregação dos valores inscritos na rubrica de caixa e em depósitos bancários**

Em 31 de dezembro de 2011 e 2012, o detalhe de caixa e equivalentes de caixa apresentam os seguintes valores:

	(euros)	
	2012	2011
Caixa	21.579	40.143
Depósitos bancários	155.626.607	225.180.941
Instrumentos Financeiros	91.251.543	-
<b>Caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>246.899.729</b>	<b>225.221.084</b>

O detalhe do montante considerado como saldo final na rubrica de "Caixa e equivalentes de caixa" para efeitos da elaboração da demonstração de fluxos de caixa para o período findo em 31 de dezembro de 2011 e 2012 é como segue:

	(euros)	
	2012	2011
<b>Numerário</b>		
- Caixa	21.579	40.143
	<b>21.579</b>	<b>40.143</b>
<b>Depósitos bancários</b>		
- Depósitos à ordem	6.531.538	2.760.873
- Depósitos a prazo < 90 dias	79.383.456	149.958.455
- Depósitos a prazo > 90 dias	69.711.613	72.461.613
	<b>155.626.607</b>	<b>225.180.941</b>
<b>Outros Ativos Financeiros</b>	<b>91.251.543</b>	-
<b>Caixa e equivalentes de caixa (ativo)</b>	<b>246.899.729</b>	<b>225.221.084</b>
<b>Equivalentes de caixa (passivo)</b>	-	-
<b>Total</b>	<b>246.899.729</b>	<b>225.221.084</b>

Em outros ativos financeiros encontram-se evidenciadas aplicações financeiras em obrigações de curto prazo e com elevada liquidez.

#### 4.3. Comparabilidade

Os dados referentes ao ano 2011 são apresentados reexpressos, face à divulgação no Relatório e Contas de 2011, dado que foram alocadas às respetivas rubricas os pagamentos e recebimentos ao Estado, bem como outros movimentos que não remunerações e pagamentos a fornecedores, realizados centralmente, mas referentes ao HOSA, CMRA e ESSA e evidenciados nas respetivas contas individuais.

## 5 Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros

### **5.1. Alterações às normas contabilísticas de relato financeiro**

Não se verificaram quaisquer alterações às normas contabilísticas de relato financeiro em vigor para os períodos apresentados.

### **5.2. Alterações nas Políticas Contabilísticas**

Não foi identificado no período findo em 31 de dezembro de 2012 qualquer alteração às políticas contabilísticas.

### **5.3. Alterações nas Estimativas Contabilísticas**

A Santa Casa não procedeu à alteração dos procedimentos de determinação das estimativas contabilísticas, que possam ter impacto no período ou em períodos futuros.

### **5.4. Erros de períodos anteriores**

Não foi identificado no período findo em 31 de dezembro de 2011 qualquer erro relativo a exercícios anteriores passível de correção, de acordo com os princípios da NCRF 4.

## **6 Ativos fixos tangíveis**

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2011 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:

(euros)

	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento transporte	Equipamento administrativo	Obras de arte	Outros ativos tangíveis	Ativos em curso	Total
<b>1 de janeiro de 2011</b>									
Custo de aquisição	29.304.102	147.393.716	14.725.913	1.946.848	13.742.619	292.236	4.672.611	4.072.371	216.150.416
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(42.610.719)	(8.040.331)	(1.304.610)	(8.554.461)	-	(1.882.800)	-	(62.392.921)
<b>Valor líquido</b>	<b>29.304.102</b>	<b>104.782.997</b>	<b>6.685.582</b>	<b>642.238</b>	<b>5.188.159</b>	<b>292.236</b>	<b>2.789.811</b>	<b>4.072.371</b>	<b>153.757.495</b>
<b>31 de dezembro de 2011</b>									
Adições	-	959.435	806.111	512.483	1.406.304	46.417	321.105	6.381.002	10.432.856
Alienações	-	-	-	-	(1.400)	-	-	-	(1.400)
Transferências e abates	(8.000.000)	(21.501.881)	136.711	(13.301)	135.654	-	73.749	(4.954.143)	(34.123.211)
Perdas por imparidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciação - exercício	-	(4.651.359)	(1.562.012)	(314.301)	(1.728.637)	-	(542.147)	-	(8.798.454)
Depreciação - alienações	-	-	-	-	1.050	-	-	-	1.050
Depreciação - transf. e abates	-	1.810.700	80.359	34.980	98.203	-	7.548	-	2.031.790
<b>Valor líquido</b>	<b>21.304.102</b>	<b>81.399.893</b>	<b>6.146.752</b>	<b>862.099</b>	<b>5.099.332</b>	<b>338.653</b>	<b>2.650.066</b>	<b>5.499.229</b>	<b>123.300.125</b>
<b>31 de dezembro de 2012</b>									
Custo de aquisição	21.304.102	126.851.270	15.668.735	2.446.030	15.283.177	338.653	5.067.465	5.499.229	192.458.661
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(45.451.378)	(9.521.983)	(1.583.931)	(10.183.844)	-	(2.417.399)	-	(69.158.536)
<b>Valor líquido</b>	<b>21.304.102</b>	<b>81.399.893</b>	<b>6.146.752</b>	<b>862.099</b>	<b>5.099.332</b>	<b>338.653</b>	<b>2.650.066</b>	<b>5.499.229</b>	<b>123.300.125</b>

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2012 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:

(euros)

	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento transporte	Equipamento administrativo	Obras de arte	Outros ativos tangíveis	Ativos em curso	Total
<b>1 de janeiro de 2012</b>									
Custo de aquisição	21.304.102	126.851.270	15.668.735	2.446.030	15.283.177	338.653	5.067.465	5.499.229	192.458.661
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(45.451.378)	(9.521.983)	(1.583.931)	(10.183.844)	-	(2.417.399)	-	(69.158.536)
<b>Valor líquido</b>	<b>21.304.102</b>	<b>81.399.893</b>	<b>6.146.752</b>	<b>862.099</b>	<b>5.099.332</b>	<b>338.653</b>	<b>2.650.066</b>	<b>5.499.229</b>	<b>123.300.125</b>
<b>31 de dezembro de 2012</b>									
Adições	-	1.251.605	507.866	338.796	805.279	5.645	129.900	1.635.252	4.674.343
Alienações	(60.835)	-	(49.168)	(15.800)	(1.400)	-	-	-	(127.203)
Transferências e abates	-	1.418.176	(647.323)	(36.219)	(850.559)	-	(21.320)	(1.871.951)	(2.009.195)
Perdas por imparidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciação - exercício	-	(4.463.148)	(1.538.118)	(336.746)	(1.879.854)	-	(592.505)	-	(8.810.372)
Depreciação - alienações	-	-	28.682	1.646	1.167	-	-	-	31.495
Depreciação - transf. e abates	-	-	645.882	35.719	877.268	-	21.320	-	1.580.189
<b>Valor líquido</b>	<b>21.243.267</b>	<b>79.606.526</b>	<b>5.094.573</b>	<b>849.494</b>	<b>4.051.233</b>	<b>344.298</b>	<b>2.187.461</b>	<b>5.262.530</b>	<b>118.639.381</b>
<b>31 de dezembro de 2012</b>									
Custo de aquisição	21.243.267	129.521.052	15.480.110	2.732.807	15.236.497	344.298	5.176.046	5.262.530	194.996.605
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(49.914.526)	(10.385.537)	(1.883.313)	(11.185.264)	-	(2.988.584)	-	(76.357.224)
<b>Valor líquido</b>	<b>21.243.267</b>	<b>79.606.526</b>	<b>5.094.573</b>	<b>849.494</b>	<b>4.051.233</b>	<b>344.298</b>	<b>2.187.461</b>	<b>5.262.530</b>	<b>118.639.381</b>

As transferências de Ativos em curso para Ativos fixos tangíveis ocorridas entre 1 de Janeiro e 31 dezembro de 2012 referem-se, essencialmente, a obras em edifícios afetos à atividade.

Os ativos em curso correspondem, essencialmente, a obras de reabilitação e beneficiação de edifícios afetos à atividade. As aquisições concretizadas referem-se, sobretudo, a equipamento básico, equipamento de transporte e administrativo.

As depreciações dos Ativos fixos tangíveis estão reconhecidas na rubrica "Depreciações do exercício" da Demonstração dos Resultados pela sua totalidade.

Em 2012 foram realizadas regularizações a depreciações acumuladas, referente a anos anteriores, as quais estão evidenciadas na rubrica "Depreciação – transferências e abates".

Foi concluído em 2012 o processo de inventariação e reconciliação de bens no CMRA, tendo sido abatidos os bens que não foram objeto de cruzamento e afetação. O valor contabilístico dos bens abatidos totalizou 1.578.284 euros, dos quais 645.939 euros constavam da rubrica "Equipamento Básico" e 531.802 euros pertenciam à rubrica "Equipamento Informático". O valor líquido contabilístico total correspondente foi de 208 euros.



Os valores contabilizados na rubrica de "Obras de arte" correspondem às obras de arte adquiridas após 1992 pela Santa Casa, as quais não são depreciadas, sendo testadas por imparidade com periodicidade anual.

## 7 Propriedades de Investimento

Durante o período de 31 de dezembro de 2011 e 2012 a rubrica de propriedades de investimento registou a seguinte evolução, por natureza de ativo:

(euros)								
	2012				2011			
	Terrenos	Edifícios	Prop. Invest. em curso	Total	Terrenos	Edifícios	Prop. Invest. em curso	Total
<b>1 de janeiro</b>								
Valor bruto	35.214.866	100.025.106	3.869.917	139.109.889	26.335.975	70.535.341	2.976.219	99.847.535
Depreciações acumuladas	-	(20.663.085)	-	(20.663.085)	-	(17.309.085)	-	(17.309.085)
Imparidade	-	(15.523.500)	-	(15.523.500)	-	-	-	-
<b>Valor líquido</b>	<b>35.214.866</b>	<b>63.838.521</b>	<b>3.869.917</b>	<b>102.923.304</b>	<b>26.335.975</b>	<b>53.226.256</b>	<b>2.976.219</b>	<b>82.538.450</b>
Transferências	-	445.646	(1.084.901)	(639.255)	8.000.000	26.852.959	(1.192.595)	33.660.363
Aquisições	825.746	2.606.055	836.700	4.268.501	812.500	2.437.500	2.086.293	5.336.293
Doações	200.280	582.839	-	783.119	66.436	199.307	-	265.742
Alienações	(1.096.401)	(490.840)	-	(1.587.241)	(44)	-	-	(44)
Depreciações	-	(1.819.050)	-	(1.819.050)	-	(1.566.869)	-	(1.566.869)
Depreciação - alienações	-	165.833	-	165.833	-	-	-	-
Depreciação- transf. e abates	-	-	-	-	-	(1.787.131)	-	(1.787.131)
Imparidade	-	-	-	-	-	(15.523.500)	-	(15.523.500)
	<b>35.144.491</b>	<b>65.329.004</b>	<b>3.621.716</b>	<b>104.095.211</b>	<b>35.214.866</b>	<b>63.838.521</b>	<b>3.869.917</b>	<b>102.923.304</b>
<b>31 de dezembro</b>								
Valor bruto	35.144.491	103.168.806	3.621.716	141.935.013	35.214.866	100.025.106	3.869.917	139.109.889
Depreciações acumuladas	-	(22.316.303)	-	(22.316.303)	-	(20.663.085)	-	(20.663.085)
Imparidade	-	(15.523.500)	-	(15.523.500)	-	(15.523.500)	-	(15.523.500)
<b>Valor líquido</b>	<b>35.144.491</b>	<b>65.329.004</b>	<b>3.621.716</b>	<b>104.095.211</b>	<b>35.214.866</b>	<b>63.838.521</b>	<b>3.869.917</b>	<b>102.923.304</b>

As propriedades de investimento correspondem a edifícios e terrenos que estão a ser rentabilizados através de contratos de arrendamento com inquilinos da Santa Casa.

No período foram concluídas duas parcerias com a Coporgest, das quais resultaram duas permutas de edifícios traduzindo-se num investimento de 3.303 mil euros e num desinvestimento de 1.587 mil euros. O montante registado na rubrica 'Imobilizado em Curso' refere-se ao investimento em obras de adaptação e requalificação de propriedades de investimento.

Durante o período entre 1 de Janeiro e 31 de dezembro de 2011 e 2012, o movimento ocorrido no valor das propriedades de investimento, foi o seguinte:

(euros)								
	2012				2011			
	Terrenos	Edifícios	Prop. Invest. em curso	Total	Terrenos	Edifícios	Prop. Invest. em curso	Total
<b>Saldo Inicial</b>	35.214.866	100.025.106	3.869.917	139.109.889	26.335.975	70.535.341	2.976.219	99.847.535
<b>Adições</b>								
- Aquisições	825.746	2.606.055	836.700	4.268.501	812.500	2.437.500	2.086.293	5.336.293
- Doações	200.280	582.839	-	783.119	86.388	259.163	-	345.550
- Transf. de propriedades em construção	-	445.646	(1.084.901)	(639.255)	-	2.852.959	(2.825.067)	27.892
<b>Transferências</b>								
- De/(Para) Propriedade de uso próprio	-	-	-	-	8.000.000	24.000.000	1.632.471	33.632.471
<b>Reduções</b>								
- Abates	-	-	-	-	(19.952)	(59.856)	-	(79.808)
- Alienações	(1.096.401)	(490.840)	-	(1.587.241)	(44)	-	-	(44)
<b>Saldo Final</b>	<b>35.144.491</b>	<b>103.168.806</b>	<b>3.621.716</b>	<b>141.935.013</b>	<b>35.214.866</b>	<b>100.025.106</b>	<b>3.869.917</b>	<b>139.109.889</b>

Do total de adições ocorrido no período, no valor de 4.268.501 euros, 3.302.985 euros corresponde à aquisição de edifícios e o remanescente, registado na rubrica 'Propriedades de Investimento em Curso', refere-se ao investimento em obras estruturais e de conservação de propriedades de investimento.

As propriedades de investimento encontram-se valorizadas ao modelo do custo, apresentando um valor líquido de 104.095.211 euros. Nos termos previstos no normativo SNC, e para efeito de divulgação, foi apurado o justo valor das propriedades de investimento a 31 de dezembro de 2012, o qual ascende a 123.549.144 euros, tendo sido obtido a partir dos seguintes métodos, consoante a natureza e/ou situação das propriedades:

- i) Método do rendimento, aplicado aos imóveis/frações arrendadas ou que podem ser objeto de arrendamento, tendo por base uma taxa de capitalização de 5,5%, embora para situações de rendas mais atuais e para comércio/ serviços, tenham sido consideradas taxas da ordem dos 7 e 8%;
- ii) Rendimento fundiário, aplicado aos prédios rústicos de acordo com o tipo de culturas praticadas na região em que o mesmo se insere e utilizadas taxas de atualização na ordem dos 4 a 5%;
- iii) Avaliações externas.

## 8 Ativos Intangíveis

O valor dos intangíveis refere-se a programas informáticos adquiridos para suporte às atividades operacionais e administrativas da Santa Casa. A evolução registada para os períodos apresentados é como segue, tendo sido o saldo inicial reclassificado a partir de equipamento informático:

	(euros)	
	2012	2011
<b>1 de janeiro de</b>		
Custo de aquisição	3.378.347	2.724.145
Perdas de imparidade acumuladas	-	-
Amortizações acumuladas	(2.195.852)	(1.496.751)
<b>Valor líquido</b>	<b>1.182.496</b>	<b>1.227.393</b>
Adições	201.497	638.210,31
Alienações	-	-
Transferências e abates	-	15.992,17
Imparidade do exercício	-	-
Depreciação - exercício	(776.280)	(688.427)
Depreciação - Transferências	-	(10.673)
<b>Valor líquido</b>	<b>607.712</b>	<b>1.182.496</b>
<b>31 de dezembro de</b>		
Custo de aquisição	3.579.844	3.378.347
Imparidade acumulada	-	-
Amortizações acumuladas	(2.972.132)	(2.195.852)
<b>Valor líquido</b>	<b>607.712</b>	<b>1.182.496</b>

## 9 Ativos biológicos

A 31 de dezembro de 2011 e 2012, os ativos biológicos registados referem-se às seguintes naturezas:

	(euros)					
	2012			2011		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
<b>Ao justo valor</b>						
Montado de Sobro (produção de cortiça)		1.015.538	1.015.538		931.363	931.363
Montado de Azinho e Sobro (produção de fruto)	5.441		5.441	4.115		4.115
Olival Velho Tradicional		2.868	2.868		9.394	9.394
Montado de Sobro Jovem		65.498	65.498			0
	<b>5.441</b>	<b>1.083.904</b>	<b>1.089.345</b>	<b>4.115</b>	<b>940.757</b>	<b>944.871</b>

As medidas de quantificação física dos ativos biológicos, utilizadas a 31 de dezembro de 2012, divididos por tipologia, assim como as estimativas não financeiras efetuadas encontram-se descritas na tabela abaixo:

Ativo biológico/ produto agrícola	Medidas de quantificação	Fatores de cálculo
Montado de Sobro (produção de cortiça)	Método do valor fundiário e apuramento da cortiça criada	Rendimento obtido, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção, taxa de capitalização e anos remanescentes para a extração.
Montado de Azinho e Sobro (produção de fruto)	Método dos fluxos de caixa descontados (perpetuidade)	Capacidade de encabeçamento de gado suíno do Montado e taxa de capitalização.
Olival Velho Tradicional	Múltiplo das oliveiras com interesse comercial pelo valor médio líquido por oliveira	N/A
Montado de Sobro Jovem	Método do custo de instalação	Custo de instalação, acrescido de prémio de manutenção e de prémio de perda de rendimento, no âmbito de candidatura a financiamento externo.

A variação ocorrida no valor dos ativos biológicos, para o período apresentado, é como segue:

(euros)									
	2012					2011			
	Montado de Sobro (produção de cortiça)	Montado de Azinho e Sobro (produção de fruto)	Olival Velho Tradicional	Montado de Sobro Jovem	Total	Montado de Sobro (produção de cortiça)	Montado de Azinho e Sobro (produção de fruto)	Olival Velho Tradicional	Total
Saldo inicial	931.363	4.115	9.394	-	944.871	776.136	3.936	26.310	806.382
Adições	-	-	-	51.130	51.130	-	-	-	-
Reduções	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Extrações	-	-	6.048	-	6.048	-	-	-	-
Variações do justo valor	84.175	1.327	(478)	14.368	99.392	155.227	179	(16.916)	138.490
Saldo final	1.015.538	5.441	2.868	65.498	1.089.345	931.363	4.115	9.394	944.871

## Variações do justo valor

A variação do justo valor ocorrida no exercício de 2012 é de 99.392 euros (2011: 138.490 euros).

## 10 Participações financeiras – método equivalência patrimonial

Em 31 de dezembro de 2011 e 2012, o Fundo de Investimento Imobiliário Fechado “Santa Casa 2004” encontra-se mensurado através do Método de Equivalência Patrimonial (MEP).

A Santa Casa detém 100% das unidades de participação do Fundo Imobiliário Fechado "Santa Casa 2004" (10.000.000 unidades de participação), reconhecidas através do método de equivalência patrimonial, nas suas contas individuais.

O valor reconhecido não está de acordo com o justo valor comunicado na CMVM visto que as políticas contabilísticas praticadas pelo Fundo são diferentes das praticadas na Santa Casa.

Assim, ao valor líquido do capital próprio do fundo foram desconsideradas as variações de justo valor ocorridas e acrescidas como perdas, as depreciações.

As variações ocorridas pelo método de equivalência patrimonial, no período, são as seguintes:

	(euros)
	<b>Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"</b>
<b>1 de janeiro de 2011</b>	54.228.732
Aquisições	-
Ganhos / (Perdas)	(3.604.791)
Outros movimentos no Capital	-
Alienações	-
Dividendos recebidos	-
<b>31 de dezembro de 2011</b>	<b>50.623.942</b>
Aquisições	-
Ganhos / (Perdas)	(3.563.126)
Outros movimentos no Capital	-
Alienações	-
Dividendos recebidos	-
<b>31 de dezembro de 2012</b>	<b>47.060.816</b>

Os ativos e passivos 31 de dezembro de 2011 e 2012, e os rendimentos e gastos gerados desde a data de aquisição, conforme reconhecido nas demonstrações financeiras individuais do "Fundo Imobiliário Santa Casa 2004", são como segue:

	(euros)	
	<b>Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"</b>	
	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Ativos</b>		
Não correntes	62.596.596	64.064.556
Correntes	990.248	4.583.877
	<b>63.586.844</b>	<b>68.648.433</b>
<b>Passivos</b>		
Não correntes	-	-
Correntes	14.912.044	15.567.258
	<b>14.912.044</b>	<b>15.567.258</b>
<b>Capital Próprio</b>	<b>48.674.800</b>	<b>53.081.175</b>
	<b>63.586.844</b>	<b>68.648.433</b>
<b>Atividade no ano</b>		
Rendimentos	1.288.025	1.732.679
Gastos	(5.694.401)	(4.098.905)
Resultado líquido	<b>(4.406.376)</b>	<b>(2.366.226)</b>
% participação detida	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	<b>(4.406.376)</b>	<b>(2.366.226)</b>

A informação financeira utilizada para a aplicação do método da equivalência patrimonial corresponde à informação incluída nas demonstrações financeiras do Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004" de 31 de dezembro de 2011 e 2012, corrigidas à luz das políticas contabilísticas adotadas na Santa Casa, conforme descrito anteriormente.

A carteira de imóveis detidos à data de 31 de dezembro de 2012 apresenta o valor de 62.596.596 euros (2011: 63.903.797 euros), com a seguinte composição:

	(euros)	
	2012	2011
<b>Construções acabadas</b>		
<b>Arrendadas</b>		
Habitação		
Rua Actor Taborda, nº 20 a 24	915.050	1.022.655
Rua Actor Taborda, nº 26 a 34	2.114.730	2.359.972
Largo Conde Barão, nº 9 a 12	1.798.000	1.766.500
Rua Fernandes Tomás 541	983.500	983.500
Serviços		
Av. Da Liberdade, nº194/Rua Rodrigues Sampaio	-	13.890.000
Lugar de Aldeia de Juzo	10.960.000	-
Rua D. Pedro V, nº2 a 6	4.417.450	4.547.000
<b>Não arrendadas</b>		
Habitação		
Rua Calçada Boa-Hora, nº130	11.808.824	13.820.000
Avenida Casal Ribeiro, nº55	2.536.676	2.831.966
Av. Almirante Reis, nº78	7.333.377	7.211.122
Serviços		
Av. Da Liberdade, nº194/Rua Rodrigues Sampaio	13.300.000	-
<b>Outros</b>		
Palácio Valada da Azambuja	6.428.991	5.536.082
Lugar de Aldeia de Juzo	-	9.935.000
<b>Saldo Final</b>	<b>62.596.596</b>	<b>63.903.797</b>

O edifício do Lugar de Aldeia de Juzo encontra-se arrendado à Santa Casa, estando aí instalada a Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto.

Face aos valores apresentados, o valor considerado nas contas da Santa Casa, por efeito do ajustamento das políticas contabilísticas, em 31 de dezembro de 2011 foi de 61.446.564 euros (2010: 57.277.382 euros), conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2012	2011
<b>Capital Próprio</b>		
Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"	48.674.800	53.081.175
Valor da participação - MEP	47.060.816	50.623.942
<b>Ajustamento</b>	<b>(1.613.984)</b>	<b>(2.457.233)</b>
Justo Valor da Carteira de imóveis	62.596.596	63.903.797
<b>Carteira Imóveis - Valor pelo MEP</b>	<b>60.982.612</b>	<b>61.446.564</b>

Encontra-se, ainda, registada a participação na Sojogo - Associação Gestora dos Jogos Sociais de Moçambique. No entanto, a referida participação está registada por valor zero, dada a obrigatoriedade de distribuição dos ganhos gerados pela Sojogo pelos beneficiários, dos quais a SCML não faz parte.

## 11 Participações financeiras – outros métodos

Em 31 de dezembro de 2011 e 2012, os ativos reconhecidos nesta rubrica referem-se a instrumentos de capital de natureza diversa, como segue:

		(euros)	
Método de mensuração		2012	2011
<b>Ao justo valor</b>			
Ações nacionais cotadas	i)	220.839	183.583
Ações internacionais cotadas	ii)	16.137	13.286
Unidades de Participação Nacionais	iii)	169.942	160.913
Unidades de Participação Internacionais	iii)	261.259	230.958
Títulos de Participação Nacionais	iv)	241.968	241.968
Títulos de dívida pública perpétua		61	41
<b>Ao custo</b>			
Ações nacionais e internacionais não cotadas	v)	156.263	156.263
Empréstimos concedidos	v)	1.247	1.247
Unidades de Participação Nacionais	v)	20.000	20.000
Outros	v)	42.433	42.433
<b>Total</b>		<b>1.130.150</b>	<b>1.050.692</b>

- i) Ações cotadas no índice bolsista PSI, as quais encontram-se valorizadas ao valor de mercado;
- ii) Ações estrangeiras cotadas nos respetivos países, valorizadas ao valor de mercado;
- iii) Subscrição de obrigações emitidas por entidades nacionais e internacionais, encontrando-se valorizadas ao justo valor;
- iv) Títulos emitidos por entidades nacionais com a natureza de fundos de tesouraria, encontrando-se valorizados ao justo valor;
- v) Participações de capital em empresas nacionais e internacionais que não se encontram cotadas, encontrando-se valorizadas ao custo histórico;

Os movimentos registados nesta rubrica foram os seguintes:



	(euros)		
	Mensuração justo valor	Mensuração custos	Total
<b>1 de janeiro de 2011</b>	1.027.525	196.477	1.224.001
Aquisições	133	20.000	20.133
Ajustamento de justo valor	(155.044)	-	(155.044)
Perdas por imparidade	-	3.018	3.018
Reclassificações	42.513	3.101	45.614
Alienações/Liquidações	(84.378)	(2.653)	(87.031)
<b>31 de dezembro de 2011</b>	<b>830.749</b>	<b>219.942</b>	<b>1.050.692</b>
<b>1 de janeiro de 2012</b>	830.749	219.942	1.050.692
Aquisições	-	-	-
Ajustamento de justo valor	100.378	-	100.378
Perdas por imparidade	-	11.063	11.063
Reclassificações	-	-	-
Alienações/Liquidações	(20.920)	(11.063)	(31.983)
<b>31 de dezembro de 2012</b>	<b>910.207</b>	<b>219.942</b>	<b>1.130.150</b>

## 12 Inventários

O detalhe de inventários em 31 de dezembro de 2011 e 2012 é como segue:

	(euros)	
	2012	2011
<b>Mercadorias</b>	<b>169.283</b>	<b>184.247</b>
Outros artigos	84.776	88.093
Artigos papel	47.765	59.755
Artigos casa	24.485	24.714
Artigos moda	5.103	5.408
Livros e publicações	7.154	6.277
<b>Matérias-primas, subsidiárias e de consumo</b>	<b>692.796</b>	<b>861.703</b>
Produtos farmacêuticos	187.569	247.216
Material consumo clínico	313.496	421.835
Aparelhos ortopédicos e outros	90.365	98.361
Limpeza, higiene e conforto	92.189	80.760
Louças, talheres e utensílios de cozinha	481	375
Géneros alimentares	1.729	3.128
Produtos dietéticos	6.790	7.834
Outros bens de consumo	176	2.195
<b>Imparidade de inventários</b>	<b>(40.000)</b>	<b>(40.000)</b>
<b>Total inventários</b>	<b>822.080</b>	<b>1.005.951</b>

No ano de 2012 não se registou qualquer imparidade em inventários, conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2012	2011
<b>A 1 de Janeiro</b>	40.000	104.622
Aumentos	-	-
Utilizações	-	-
Reduções	-	64.622
<b>A 31 Dezembro</b>	<b>40.000</b>	<b>40.000</b>

O custo dos inventários reconhecidos, em 2012 como gasto e incluído na rubrica "custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas" totalizou 5.682.707 euros (2011: 5.822.504 euros).

### 13 Clientes/ Utentes

No exercício findo em 31 de dezembro de 2011 e 2012 a decomposição da rubrica de clientes/utentes é como segue:

(euros)						
	2012			2011		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Clientes de Ação Social	126.068	-	126.068	109.182	-	109.182
Inquilinos	187.595	-	187.595	930.185	-	930.185
Clientes saúde c/c i)	55.260.890	-	55.260.890	54.888.705	-	54.888.705
Clientes de estabelecimento de ensino	79.747	-	79.747	83.542	-	83.542
Outros clientes	3.092	-	3.092	2.907	-	2.907
Clientes cobrança duvidosa ii)	5.929.603	-	5.929.603	5.092.443	-	5.092.443
	<b>61.586.994</b>	-	<b>61.586.994</b>	<b>61.106.965</b>	-	<b>61.106.965</b>
Imparidade de clientes da Ação Social	(26.896)	-	(26.896)	(46.321)	-	(46.321)
Imparidade de inquilinos	(613.798)	-	(613.798)	(460.603)	-	(460.603)
Imparidade de clientes saúde	(51.601.635)	-	(51.601.635)	(51.295.429)	-	(51.295.429)
Imparidade de clientes de estabelecimento de ensino	(129.300)	-	(129.300)	(104.710)	-	(104.710)
	<b>(52.371.629)</b>	-	<b>(52.371.629)</b>	<b>(51.907.063)</b>	-	<b>(51.907.063)</b>
<b>Total</b>	<b>9.215.365</b>	-	<b>9.215.365</b>	<b>9.199.902</b>	-	<b>9.199.902</b>

i) Clientes saúde c/c – relativo aos serviços e cuidados de saúde prestados no âmbito do internamento, consultas e meios complementares de diagnóstico e terapêutica;

ii) Clientes saúde cobrança duvidosa – relativo aos serviços de saúde prestados/faturados, cujas faturas se encontram vencidas com significativa antiguidade.

## Imparidade de clientes

Foram constituídas e reforçadas imparidades no ano 2012 no montante de 522.592 euros, decorrente sobretudo do acerto de contas do 1º ano do acordo de cooperação entre a ARSLVT e o CMRA e do aumento dos valores em dívida, no montante de 280.473 euros, das instituições da Região Autónoma dos Açores.

A utilização verificada decorre, sobretudo, de anulações de dívidas de utentes de ação social.

	(euros)	
	2012	2011
<b>1 de janeiro</b>	<b>51.907.063</b>	<b>49.083.883</b>
Aumentos	522.592	3.727.858
Utilizações	(27.757)	(860.704)
Reduções	(30.270)	(43.974)
<b>31 de dezembro</b>	<b>52.371.629</b>	<b>51.907.063</b>

Para os períodos apresentados não existem diferenças entre os valores contabilísticos e o seu justo valor.

## Adiantamento de Clientes

Encontram-se registados e adiantamento de clientes, no CMRA e na ESSA, correspondendo, respetivamente a montantes pagos pela Administração Regional de Saúde e Vale do Tejo, a título de adiantamento por conta de cuidados a prestar, e propinas pagas por alunos da ESSA.

## 14 Estado e outros entes públicos

No exercício findo em 31 de dezembro de 2011 e 2012, os saldos de Estado e outros entes públicos são os seguintes:

	(euros)			
	2012		2011	
	Devedor	Credor	Devedor	Credor
Impostos s/ rendimento - IRS	812	1.076.036	-	960.510
Imposto s/ valor acrescentado - IVA	250.404	628.146	1.073.920	615.826
Contribuições p/ segurança social e CGA		1.988.717	-	1.907.497
Outros impostos	204	4.866	1.068	-
	<b>251.420</b>	<b>3.697.766</b>	<b>1.074.988</b>	<b>3.483.833</b>

Os saldos devedores de IVA referem-se a pedidos de reembolso efetuados.



iv) Adiantamentos CTT: Corresponde a adiantamentos efetuados sobre a emissão de vales para pagamento de subsídios;

v) Benefícios de reforma: impacto no balanço da atualização das responsabilidades e do valor dos ativos do Fundo de Pensões, conforme descrito na Nota 21. A 31 de dezembro de 2011, o impacto encontra-se no passivo, em outras conta a pagar, conforme descrito na Nota 23.

v) Pessoal: O valor global das dívidas ativas, respeitantes à Santa Casa, composto por pagamentos a pessoal, empréstimos e adiantamentos;

vi) CRSSLVT: contribuições efetuadas em excesso a favor da Segurança Social, a aguardar regularização;

vii) Devedores por acréscimos de rendimentos:

		(euros)	
		2012	2011
Juros a receber	i)	1.562.916	1.088.941
Outros rendimentos	ii)	203.041	642.948
		<b>1.765.956</b>	<b>1.731.888</b>

i) Juros a receber: saldo referente à especialização de rendimentos de aplicações de tesouraria de curto-prazo.

ii) Outros rendimentos: contempla diversas especializações de cuidados de saúde prestados, assim como a faturação de dezembro que apenas é integrada no mês seguinte e a especialização das condições de desconto (rappel) associadas a contratos de fornecimento de produtos/serviços.

Para os períodos apresentados não existem diferenças entre os valores contabilísticos e o seu justo valor.

## 16 Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2011 e 2012, a Santa Casa tem registado na rubrica de diferimentos os seguintes saldos:

	(euros)	
	2012	2011
Rendas e outros serviços	167.814	98.904
Outros gastos	51.424	22.583
<b>Gastos a reconhecer</b>	<b>219.238</b>	<b>121.487</b>
Rendas de Propriedades de Investimento	247.200	234.406
Outros rendimentos	180.713	170.310
<b>Rendimentos a reconhecer</b>	<b>427.913</b>	<b>404.717</b>

i) Em gastos a reconhecer encontra-se registada a especialização de rendas de espaços arrendados pela Santa Casa referentes a janeiro de 2013.

ii) Em rendimentos a reconhecer encontra-se registada a especialização de rendas de propriedades de investimento, processadas em dezembro de 2012 mas referentes a janeiro de 2013.

## 17 Fundo Social

A Santa Casa não tem capital social estatutário. O montante reconhecido como “Fundo Social” refere-se ao valor de entradas em espécie ocorridas à data da sua constituição.

## 18 Resultados transitados

Os movimentos registados em resultados transitados nos exercícios de 2011 e 2012 são os seguintes:

- Exercício 2011: 7.381.929 euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2010, conforme deliberação da Mesa da Santa Casa de 29 de março de 2011;
- Exercício 2012: (4.254.251) euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2011, conforme deliberação da Mesa da Santa Casa de 22 de março de 2012;

## 19 Outras variações no capital próprio

A rubrica “Outras variações no capital próprio” refere-se às seguintes naturezas de movimentos ocorridos nos exercícios de 2011 e 2012:

	(euros)		
	Doações	Subsídios	Total
<b>1 de janeiro de 2011</b>	<b>7.182.569</b>	<b>2.164.576</b>	<b>9.347.144</b>
Adições/ Reforços	399.231	-	<b>399.231</b>
Regularização por resultados	(36.602)	(225.044)	<b>(261.646)</b>
Outras regularizações	(79.808)	-	<b>(79.808)</b>
Transferências	-	-	-
Alienações	-	-	-
<b>31 de dezembro de 2011</b>	<b>7.465.390</b>	<b>1.939.532</b>	<b>9.404.922</b>
Adições/ Reforços	783.119	-	<b>783.119</b>
Regularização por resultados	-	(183.965)	<b>(183.965)</b>
Outras regularizações	-	-	-
Transferências	-	-	-
Alienações	-	-	-
<b>31 de dezembro de 2012</b>	<b>8.248.509</b>	<b>1.755.567</b>	<b>10.004.076</b>

## Doações

O saldo de “Doações” respeita à integração em património da Santa Casa, respeitante a bens doados por beneméritos, refletindo o valor de avaliação que lhes é atribuído.

O movimento de “Adições/ Reforços” está associado à integração de novos bens doados durante o exercício, sendo que as principais doações foram:

	(euros)
<b>2012</b>	
Doação de Alda da Silva Madeira	20.000
Doação de Antónia F. Brás	140.094
Doação de António Miguel dos Reis Oliveira	103.025
Doação de Carlos Avelino	89.000
Doação de Delmira Maria	37.000
Doação de Fernando Fiuza	93.000
Doação de Laurência Caneiras	138.000
Doação de Maria Piedade B. Guerreiro	94.000
Doação de Maria Teresa C. M. Costa	69.000
	<b>783.119</b>

## Subsídios

Os saldos de subsídios ao investimento respeitam aos seguintes programas:

	(euros)	
	2012	2011
FEDER - Aldeia de Santa Isabel e Refeitório dos Anjos	678.151	766.741
PILAR - Lar N. Sra. do carmo e Lar N. Sra. dos Anjos	491.183	552.581
CNLCS - Residência Santa Rita de Cássia	47.930	53.256
POC - Obras de Remodelação / Ampliação do Museu de S. Roque	517.110	534.241
EQUAL - Programa de Oportunidades	2.578	9.087
EQUAL - K-CIDADE	-	1.834
PLCP - Projeto Integrado do Bairro Alto	18.525	21.613
IEFP - INCLUI	90	179
	<b>1.755.567</b>	<b>1.939.532</b>

O movimento do período (em 2012: 183.965 euros e em 2011: 225.044) reflete a regularização dos subsídios ao investimento em resultado da depreciação verificada nos ativos subsidiados, por contrapartida dos resultados do exercício, na rubrica de "Outros rendimentos e ganhos".

## 20 Provisões

Em 31 de dezembro de 2011 e 2012, o detalhe da rubrica de "Provisões" apresenta os seguintes valores:

	(euros)			
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Outras provisões	Total
<b>1 de janeiro de 2011</b>	<b>1.274.452</b>	<b>2.558.000</b>	<b>93.170</b>	<b>3.925.622</b>
Dotação	1.396.015	-	548.179	<b>1.944.194</b>
Utilização	-	-	-	-
Redução	(924.767)	-	(31.990)	<b>(956.757)</b>
<b>31 de dezembro de 2011</b>	<b>1.745.700</b>	<b>2.558.000</b>	<b>609.360</b>	<b>4.913.059</b>
Saldo não corrente	1.745.700	2.558.000	609.360	<b>4.913.059</b>
	<b>1.745.700</b>	<b>2.558.000</b>	<b>609.360</b>	<b>4.913.059</b>
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Outras provisões	Total
<b>1 de janeiro de 2012</b>	<b>1.745.700</b>	<b>2.558.000</b>	<b>609.360</b>	<b>4.913.059</b>
Dotação	3.340.423		90.000	<b>3.430.423</b>
Utilização	(330.500)		(579.125)	<b>(909.625)</b>
Redução	(279.781)		-	<b>(279.781)</b>
<b>31 de dezembro de 2012</b>	<b>4.475.841</b>	<b>2.558.000</b>	<b>120.235</b>	<b>7.154.076</b>
Saldo não corrente	4.475.841	2.558.000	120.235	<b>7.154.076</b>
	<b>4.475.841</b>	<b>2.558.000</b>	<b>120.235</b>	<b>7.154.076</b>



### **Processos judiciais**

Provisão constituída segundo a avaliação que a Santa Casa efetua da sua exposição a contingências legais, nomeadamente processos de natureza laboral e civil nos quais a SCML é ré. Os incrementos registados em 2012 resultam dos processos instaurados no decorrer neste período, correspondendo aos montantes que eventualmente venham a ser encargo da Santa Casa, quando expectáveis ou apurados com base em estimativas por parte do Gabinete Jurídico da SCML. As reduções decorrem de processos judiciais em curso com conclusão favorável em 2012.

De referir que existe um processo relativo à Caixa Económica Açoreana que remonta a 1993 e que envolve, para além da Santa Casa, várias entidades, para o qual nunca foi constituída provisão dada a muito significativa antiguidade e por não ter sido possível determinar o valor que eventualmente caberia

### **Conservação de jazigos**

À data da transição para o SNC a Santa Casa reconheceu uma provisão quanto a encargos perpétuos com a conservação e manutenção de jazigos, responsabilidade assumida no âmbito de processos de herança em que a SCML figura como beneficiária.

Mantendo-se todos os pressupostos, não se verificou qualquer ajuste ao valor da dessa provisão.

### **Outras Provisões**

Em 2011 foi reconhecida uma provisão, no valor de 548.179 euros, para eventuais encargos decorrentes da resolução do contrato de empreitada de remodelação dos edifícios sitos na Av. José Malhoa, nºs 3 e 9, tendo sido esta utilizada em 2012.

## **21 Responsabilidade por benefícios pós-emprego**

O Fundo de Pensões foi constituído com a finalidade de garantir uma quota-parte dos benefícios previstos no Estatuto da Função Pública, correspondendo ao número de anos e meses contados desde a data de inscrição na Segurança Social, até à data de inscrição na Caixa Geral de Aposentações ("CGA"), assim como os complementos de reforma previstos no Decreto-Lei n.º 247/80, de 24 de Julho. Para cobertura das responsabilidades para complementos de pensões de reforma, a Santa Casa contribui para um Fundo de Pensões

autónomo, para o qual é transferida a totalidade das responsabilidades e as dotações necessárias para cobrir os respetivos encargos que se forem vencendo em cada um dos exercícios.

Encontram-se, ainda, registadas responsabilidades com complemento de pensões atribuídos de acordo com o regulamento de pessoal, a todos colaboradores aposentados ou reformados cujo valor do rendimento *per capita* dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida. Estes colaboradores aposentados ou reformados beneficiam também do reembolso de encargos com saúde, bem como aqueles que, encontrando-se no ativo, sofram de doença crónica grave e/ou incapacitante.

Em termos globais, o impacto destas responsabilidades nas demonstrações financeiras da Santa Casa é como segue:

	(euros)	
	2012	2011
<b>Obrigações no balanço</b>		
Complemento de pensões	457.986	(1.694.213)
Encargos com saúde	(16.077)	(47.023)
	<b>441.909</b>	<b>(1.741.236)</b>
	2012	2011
<b>Gastos na demonstração dos resultados</b>		
Complemento de pensões	(2.152.199)	4.299.750
Encargos com saúde	30.946	11.253
	<b>(2.121.253)</b>	<b>4.311.004</b>

O estudo atuarial desenvolvido por entidade independente, com referência a 31 de dezembro de 2011 e 2012, para apuramento das responsabilidades acumuladas a essas data, teve por base os seguintes pressupostos:

	2012	2011
Taxa anual de desconto	4,50%	4,50%
Taxa anual de crescimento dos salários	2,00%	2,00%
Taxa anual de crescimento das pensões		
Até 2015	0,00%	0,00%
Após 2015	1,25%	1,25%
Tábua de mortalidade	TV 88/90	TV 88/90
Tábua de invalidez	EVK80	EVK80

### 21.1. Fundo de pensões

Em 31 de dezembro de 2011 e 2012 a cobertura das responsabilidades da Santa Casa pelos ativos do Fundo era a seguinte:

	(euros)	
	2012	2011
Valor presente da obrigação	(71.019.454)	(76.228.193)
Justo valor dos ativos do plano	71.477.440	74.533.980
<b>Obrigação no balanço</b>	<b>457.986</b>	<b>(1.694.213)</b>

A evolução verificada no valor presente da obrigação com o Fundo de Pensões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2012 detalha-se como segue:

	(euros)	
	2012	2011
<b>1 de janeiro</b>	<b>76.228.193</b>	<b>80.304.490</b>
Custo serviços correntes	41.666	66.248
Custo dos juros	3.244.782	3.406.666
Pagamento de benefícios	(6.772.099)	(7.374.308)
(Ganhos)/perdas atuariais	(1.723.088)	(174.903)
<b>31 de dezembro</b>	<b>71.019.454</b>	<b>76.228.193</b>

O património dos fundos afetos ao financiamento das responsabilidades acima referidas teve a seguinte evolução, nos exercícios findos a 31 de dezembro de 2011 e 2012:

	(euros)	
	2012	2011
<b>1 de janeiro</b>	<b>74.533.980</b>	<b>82.910.027</b>
Contribuições entregues	-	-
Ganhos/ (perdas) atuariais	1.071.219	(4.209.050)
Benefícios pagos	(6.772.099)	(7.374.308)
Retorno esperado dos ativos do fundo	2.644.340	3.207.310
<b>31 de dezembro</b>	<b>71.477.440</b>	<b>74.533.980</b>

A rentabilidade média dos fundos entre 1 de Janeiro e 31 de dezembro de 2012 foi de 5,21%.

O Fundo de Pensões, na sua totalidade, ou seja, componente Santa Casa e Departamento de Jogos, era composto pelos seguintes ativos, com referência a 31 de dezembro de 2011 e 2012:

	(euros)	
	2012	2011
Obrigações	70.459.624	51.655.961
Depósitos a curto prazo	11.727.156	9.006.403
Ações	-	4.913.958
Fundos de Investimento	5.539.094	25.147.318
	<b>87.725.874</b>	<b>90.723.640</b>

Em 2012 o impacto do Fundo de Pensões na demonstração dos resultados é positivo, ou seja, redução dos gastos com pessoal, contrariamente ao verificado no ano de 2011, conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2012	2011
Custos serviços correntes	(41.666)	(66.248)
Custos dos juros	(3.244.782)	(3.406.666)
(Ganhos) / perdas atuariais	2.794.307	(4.034.147)
Retorno estimado dos ativos do plano	2.644.340	3.207.310
<b>Total incluído em gastos com pessoal</b>	<b>2.152.199</b>	<b>(4.299.750)</b>

## 21.2. Complemento de pensões e comparticipação de encargos com saúde

O complemento de pensões e comparticipação de encargos com saúde não tem fundo constituído, sendo a respetiva responsabilidade coberta por uma provisão específica.

A provisão teve por base o número de colaboradores em causa, respetivas idades e montante pago em anos anteriores, tendo sido constituída por 150.000 euros, com utilizações anuais e estando prevista a revisão em 2013.

## 22 Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2011 e 2012 a decomposição da rubrica "Fornecedores" era como segue:

		(euros)					
		2012			2011		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores gerais	i)	7.593.627		7.593.627	9.655.523	-	9.655.523
Fornecedores faturas em receção		1.704.582		1.704.582	1.626.887	-	1.626.887
<b>Total saldo fornecedores</b>		<b>9.298.209</b>	-	<b>9.298.209</b>	<b>11.282.409</b>	-	<b>11.282.409</b>

- i) Fornecedores gerais: saldos credores referentes a transações de natureza operacional, como sejam aquisições de refeições confeccionadas ou honorários por serviços profissionais prestados.

Em 31 de dezembro de 2011 e 2012, os saldos de fornecedores em conta corrente mais significativos referem-se às seguintes entidades:

(euros)		
	2012	2011
<b>Entidade</b>		
Gertal - Comp. G. Restaur.Alimentar SA	1.509.699	1.277.160
Centro Hospitalar de Cascais	590.236	590.236
PT Comunicações, SA	380.370	146.680
Clece, SA	374.193	320.185
AVS - Correctores de seguros, SA	339.054	52.279
Stryker Portugal - Prod. Médicos, Lda.	195.114	333.733
Eurest (Portugal) Soc. Europeia de Restaurantes, Lda.	162.631	857.273
EPAL-Emp.Portuguesa Águas Livres ,SA	158.520	42.268
ISS Facility Services Gestão e Manutenção de Edifícios, Lda.	151.933	-
Nordigal Industria de Transf. Alimentar SA	91.787	91.787
Compta, Equipamentos e Serviços Informática SARL	83.804	226.219
Johnson & Johnson, Lda.	77.279	166.302
Charon, SA	56.038	321.684
Olisipo, Formação e Consultoria, SA	15.059	108.610
2045 Empresa de Segurança SA	-	354.942
Uniself, Soc. Rest. Públicos e Privados, SA	-	321.775
Enrico Montaneli	-	200.000
Outros	3.407.910	4.244.391
<b>Total</b>	<b>7.593.627</b>	<b>9.655.523</b>

Em 31 de dezembro de 2012 encontra-se registado o montante de 473.851 euros em adiantamentos a fornecedores, valor que corresponde, sobretudo, a pagamentos referentes a processos aquisitivos em curso, com faturação reconhecida em 2012 e cuja regularização contabilística se prevê ocorrer no mês de Janeiro de 2013.

## 23 Outras contas a pagar

Em 31 de dezembro de 2011 e 2012, o detalhe da rubrica de Outras contas a pagar é como segue:

		(euros)					
		2012			2011		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores de investimentos	i)	478.851		478.851	1.478.003	-	1.478.003
Outros credores							-
Credores por subsídios a pagar	ii)	1.365.512		1.365.512	1.270.809	-	1.270.809
ISS - Estabelecimentos Integrados	iii)	1.390.825		1.390.825	5.003.657	-	5.003.657
Benefícios de Reforma	iv)	-		-	1.694.213	-	1.694.213
Entidades Relacionadas - DJ		681.004		681.004	461.354	-	461.354
Outros		2.921.232		2.921.232	1.827.634	-	1.827.634
Pessoal		36.405		36.405	25.248	-	25.248
Credores por acréscimos de gastos	v)	20.385.202		20.385.202	20.157.333	-	20.157.333
<b>Outras contas a pagar</b>		<b>27.259.032</b>	<b>-</b>	<b>27.259.032</b>	<b>31.918.251</b>	<b>-</b>	<b>31.918.251</b>

- i) Fornecedores de investimentos: o saldo de fornecedores de investimentos respeita a aquisições de bens com a natureza de ativos fixos tangíveis e encargos com reparação e manutenção de equipamentos quando se enquadram dentro da política contabilística estabelecida para a Santa Casa (Nota 3.2);
- ii) Credores por subsídios a pagar: saldos relativos a prestações concedidas, pela Santa Casa, a pessoas desfavorecidas. O crescimento, da ordem dos 7,5%, decorre da atividade da SCML e está relacionada com a atual conjuntura económica;
- iii) ISS – Estabelecimentos Integrados: No âmbito da cedência da gestão dos estabelecimentos integrados do ISS, IP., por força do Orçamento do Estado para 2011, cabe à SCML o reembolso referente aos encargos incorridos pelo ISS, IP no período de transição. O montante remanescente aguarda o pagamento da dívida do Centro Regional de Lisboa, referente a contribuições efetuadas em excesso a favor da Segurança Social, descrita no ponto vi) da Nota 15.
- iv) Benefícios de reforma: impacto no balanço da atualização das responsabilidades e do valor dos ativos do Fundo de Pensões, conforme descrito na Nota 22. A 31 de dezembro de 2012, o impacto encontra-se no ativo, em outras conta a receber, conforme descrito no ponto v) da Nota 15.
- v) Credores por acréscimos de gastos: este saldo respeita a especializações de gastos de natureza diversa, os quais se resumem como segue:

		(euros)	
		2012	2011
Remunerações a liquidar	a)	13.598.009	13.905.414
Outros gastos	b)	6.787.193	6.251.919
		<b>20.385.202</b>	<b>20.157.333</b>

a) Remunerações a liquidar: especialização de remunerações de colaboradores, face a direitos adquiridos e reconhecidos durante o período, a serem pagos durante o período subsequente;

b) Outros gastos: especializações de custos operacionais diversos.

## 24 Vendas e serviços prestados

O montante de vendas e serviços prestados reconhecido na demonstração dos resultados em 2011 e 2012 é o seguinte:

	(euros)	
	2012	2011
<b>Vendas de Produtos</b>	i)	
Livros e publicações	8.588	9.110
Artigos museu S. Roque	3.612	5.322
Alimentação	68.892	34.568
Trab. Prod. Utentes	13.185	18.461
Artigos médicos	268.661	350.859
Outros bens	33.424	117.007
<b>Subtotal</b>	<b>396.362</b>	<b>535.327</b>
<b>Prestação de serviços - Ação Social</b>	ii)	
Lar de idosos	2.002.683	2.035.545
Apoio domiciliário	1.088.583	1.092.511
Creche	632.366	590.916
Centro de dia	504.327	499.400
Jardim de infância	244.118	270.018
Lar doentes crónicos	320.156	319.462
Creche familiar	151.383	168.665
Colónia férias	19.215	19.917
Outras prestações de serviços	813.067	623.017
<b>Subtotal</b>	<b>5.775.900</b>	<b>5.619.451</b>
<b>Prestação de serviços - Ensino</b>	iii)	
Inscrições	195.869	254.150
Matrículas	58.267	75.868
Propinas	2.278.446	2.415.109
Candidaturas	26.437	27.645
Outras	67.028	68.836
<b>Subtotal</b>	<b>2.626.047</b>	<b>2.841.608</b>
<b>Prestação de serviços de Saúde</b>	iv)	
Internamentos	18.702.491	18.186.356
Consultas externas	903.237	784.825
Meios complementares de diagnóstico	506.053	256.916
Meios complementares terapêuticos	263.796	441.448
Outras	432.258	693.145
<b>Subtotal</b>	<b>20.807.835</b>	<b>20.362.690</b>
<b>Vendas e serviços prestados</b>	<b>29.606.144</b>	<b>29.359.076</b>

i) Rédito vendas de produtos: rédito das vendas de artigos de *merchandising* comercializados no Museu de S. Roque e venda de bens doados;

ii) Rédito prestação de serviços – Ação Social): rédito associado às participações de utentes enquanto utilizadores dos serviços de Ação Social promovida pela Santa Casa.



iii) Rédito da prestação de serviços de Ensino: compreende inscrições, matrículas, propinas e candidaturas, decorrente da atividade da ESSA.

iv) Rédito da prestação de serviços de saúde: Contempla o rédito obtido na prestação de serviços de saúde prestados pelo HOSA e CMRA;

## 25 Subsídios à Exploração

O detalhe dos rendimentos referentes a subsídios à exploração, no âmbito de candidaturas ao Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), ao acordo de cooperação celebrado entre o IEFP, entre outros, para os exercícios de 2011 e 2012, é o seguinte:

	(euros)	
	2012	2011
Acordo de Cooperação com IEFP	755.932	1.099.115
RURIS - Herdade Évora Monte	65.633	128.510
Centro de Novas Oportunidades	327.557	112.945
Programa Operacional Regional de Lisboa (QREN)	81.697	-
Câmara Municipal de Cascais	56.250	33.750
Outros	261.892	204.920
	<b>1.548.962</b>	<b>1.579.240</b>

## 26 Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas

O detalhe do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas, para os exercícios de 2011 e 2012, é o seguinte:

	(euros)			
	Mercadorias		Matérias diversas	
	2012	2011	2012	2011
Existências iniciais	184.247	150.215	821.704	824.826
Compras	-	20.019	5.412.227	5.699.093
Regularizações	1.007	57.685	85.602	76.616
Existências finais	166.904	184.247	655.176	821.704
	<b>18.350</b>	<b>43.672</b>	<b>5.664.357</b>	<b>5.778.831</b>
	2012		2011	
Mercadorias	18.350		43.672	
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	5.664.357		5.778.831	
<b>Total do custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas</b>	<b>5.682.707</b>		<b>5.822.503</b>	

## 27 Fornecimentos e serviços externos

O detalhe dos custos com fornecimentos e serviços externos para os exercícios de 2011 e 2012 é como segue:

		(euros)	
		2012	2011
Refeições confeccionadas	i)	10.998.022	10.440.706
Honorários	ii)	8.113.063	8.185.121
Trabalhos especializados	iii)	5.409.648	7.187.527
Limpeza das instalações	iv)	4.954.693	4.628.290
Conservação	v)	4.415.821	4.844.742
Vigilância	iv)	3.611.578	4.030.968
Rendas	vi)	2.658.139	1.846.712
Encargos com saúde de utentes	iv)	2.293.929	2.281.320
Electricidade	iv)	1.992.119	1.808.788
Comunicações	iv)	1.972.822	1.723.419
Combustíveis e outros fluidos	iv)	1.569.095	1.351.317
Outros encargos com atividade	iv)	1.073.171	1.035.189
Consumíveis	vii)	964.254	721.481
Licenças software	viii)	959.865	586.872
Deslocações, estadas e transportes	ix)	956.356	819.380
Água	iv)	780.795	873.605
Ferramentas, livros, mat. escritório e artigos para oferta	x)	632.651	693.549
Lavandaria	iv)	368.768	379.553
Seguros	xi)	314.383	243.821
Publicidade	xii)	305.799	132.378
Outros artigos e bens de baixo valor	xiii)	301.289	60.774
Outros		891.720	1.463.007
<b>Total dos fornecimentos e serviços externos</b>		<b>55.537.982</b>	<b>55.338.519</b>

i) Refeições confeccionadas: custos suportados com a aquisição de refeições confeccionadas, as quais são fornecidas aos Equipamentos Sociais da Santa Casa, ao HOSA e ao CMRA;

ii) Honorários: valores suportados com pessoal externo à Santa Casa, no âmbito dos serviços prestados pela Ação Social e docentes da ESSA;

iii) Trabalhos especializados: valores pagos por conta de serviços de consultadoria, trabalhos especializados de informática e restauro de obras de arte, entre outros;

iv) Limpeza das instalações; vigilância; encargos com saúde de utentes; comunicações; eletricidade, outros encargos com atividade; combustíveis e outros fluídos; água e lavandaria: rubricas que comportam os encargos de funcionamento;

v) Conservação: trata-se de obras de conservação preventivas de edifícios e equipamentos da Santa Casa que não configuram ativos fixos tangíveis;

vi) Rendas: valores suportados com o arrendamento de propriedades imobiliárias e aluguer operacional de viaturas;

vii) Consumíveis: valores suportados com aquisição de consumíveis para equipamento informático, tipográfico e reprográfico, produtos de higiene e conforto, impressos e outro material de consumo corrente.

viii) Licenças de software: encargo anual com licenciamento dos programas de computador reconhecidos em ativos intangíveis;

ix) Deslocações, estadas e transportes: encargos referentes a pessoal e utentes, incluindo deslocações em atividades de férias de utentes;

x) Ferramentas, livros, material de escritório e artigos para oferta: engloba encargos referentes a materiais de consumo corrente e de desgaste rápido, bem como artigos para oferta institucional;

xi) Seguros: encargos com seguros de utentes, de responsabilidade civil inerente à atividade e seguros sobre equipamento e imóveis;

xii) Publicidade: encargos no âmbito da comunicação institucional, bem como publicação de anúncios de carácter legal e obrigatório, como por exemplo, publicitação de concursos públicos;

xiii) Outros artigos de baixo valor: eletrodomésticos, equipamentos eletrónicos, artigos de decoração, equipamento informático e mobiliário diverso de valor até 200 euros são reconhecidos como gastos do período (Nota 3.2);

É, ainda, de referir que a Santa Casa goza de isenção de IVA, dada a atividade que prossegue. Decorrente desta situação, o IVA não é dedutível, pelo que se repercute diretamente em Fornecimentos e serviços externos.

## **28 Gastos com pessoal**

Os gastos com pessoal, incorridos durante os exercícios de 2011 e 2012, foram como segue:

	(euros)	
	2012	2011
<b>Remunerações</b>		
Órgãos sociais	332.889	414.062
Pessoal	79.202.405	86.790.743
<b>Subtotal</b>	<b>79.535.294</b>	<b>87.204.805</b>
<b>Encargos sociais</b>		
Prémios para benefícios reforma	(2.152.199)	4.299.750
Encargos sobre remunerações	15.088.861	15.367.636
Gastos de ação social	324.530	432.764
Outros	3.068.716	2.450.174
<b>Subtotal</b>	<b>16.329.908</b>	<b>22.550.325</b>
<b>Gastos com o pessoal</b>	<b>95.865.202</b>	<b>109.755.130</b>

O número de empregados da Santa Casa a 31 de dezembro de 2012 era de 4.553 (2011: 4.533).

Destaca-se no período:

- i) O reconhecimento de ganhos atuariais e dos encargos com serviços correntes e juros, deduzidos dos rendimentos esperados do fundo, conforme descrito na Nota 21;
- ii) O acréscimo do número de colaboradores verificado no exercício de 2012 é de 20;
- iii) A imputação ao DJ dos gastos com pessoal realizado pelos serviços instrumentais, conforme descritos na Nota 29, alínea iii) e que ascendem, em 2012, a 4.347.626 euros;
- iv) Por força da aplicação da Lei 64-B/2011, de 30 de dezembro (Orçamento do Estado para 2012), foram suspensos os subsídios de férias e de natal a colaboradores com contrato de trabalho em funções públicas, cuja remuneração base mensal auferida fosse superior a 600 euros.

Foram abrangidos por esta medida 418 colaboradores na componente de Subsídio de Férias e 378 colaboradores na componente de Subsídio de Natal. O montante não liquidado aos colaboradores, acrescido dos respetivos encargos sociais, ascende a 2,9 milhões de euros.

Os encargos com colaboradores da Santa Casa encontram-se distribuídos da seguinte forma:

	(euros)	
	2012	2011
Serviços Centrais	74.906.555	88.121.973
HOSA	7.071.311	7.379.166
CMRA	11.964.129	12.363.976
ESSA	1.923.208	1.890.015
	<b>95.865.202</b>	<b>109.755.130</b>

## 29 Outros rendimentos e ganhos operacionais

Os outros rendimentos e ganhos operacionais obtidos em 2011 e 2012 foram como segue:

		(euros)	
		2012	2011
Jogos sociais	i)	148.339.073	145.658.885
Prémios caducados	ii)	12.353.533	12.670.413
Rendas de propriedades de investimento	iii)	3.210.694	2.855.585
Alienação de ativos fixos tangíveis	iv)	1.491.237	1.806
Heranças, legados e doações		640.294	320.559
Correções relativas a períodos anteriores		484.070	986.327
Protocolo com Centro Distrital de Lisboa	v)	460.657	758.281
Subsídios ao Investimento - Imputação Anual	vi)	183.965	210.467
Rendimentos de Compropriedades e Testamentarias encerradas	vii)	23.962	1.054.634
Acordo prestação de serviços SCML- DJ	viii)	-	5.609.534
Outros		926.697	959.404
		<b>168.114.182</b>	<b>171.085.895</b>

i) Jogos sociais: essencialmente trata-se do rendimento da Santa Casa enquanto beneficiária dos Jogos Sociais, conforme percentagem de afetação dos resultados do Departamento de Jogos contemplada no Decreto-Lei n.º 56/2006, alterado pelo Decreto-Lei nº 44/2011 de 24 de março e pelo Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro;

ii) Prémios caducados: rendimentos derivados da caducidade dos prémios dos Jogos Sociais de Lotaria Nacional e Euromilhões explorados pelo Departamento de Jogos (Nota 3.20);

iii) Rendas de propriedades de investimento: rendimentos associados às rendas recebidas dos locatários, no âmbito da rentabilização do património imobiliário da Santa Casa não utilizado nas atividades de ação social e outras enquadradas no objeto da SCML.

iv) Alienação de ativos fixos tangíveis: mais-valia gerada no âmbito da permuta de edifícios descrita na Nota 7;

v) Protocolo com Centro Distrital de Lisboa: reembolso de subsídios atribuídos pela Santa Casa, a utentes em situação de toxicodependência, refugiados, requerentes de asilo e

para tratamento de alcoólicos, bem como ajudas técnicas, de acordo com orçamento anual aprovado pelo Centro Distrital;

- vi) Subsídios ao investimento – imputação anual: reconhecimento da imputação anual de subsídios ao investimento descritos na Nota 19, na quota-parte do reconhecimento das depreciações dos ativos financiados;
- vii) Rendimentos de compropriedades e testamentarias encerradas: a variação decorre de em 2011 ter se procedido ao encerramento de todas as testamentarias em curso;
- viii) Acordo de prestação de Serviços: o valor referente a 2011 enquadra-se no âmbito de um acordo de gestão e prestação de serviços entre a SCML e o DJ, em que a SCML foi remunerada pelo DJ pela utilização das instalações e pelos serviços prestados pelos serviços instrumentais (Direção Financeira, Direção de Recursos Humanos, Direção de Aprovisionamento e Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação) ao DJ. Este acordo resultou da reestruturação de todo o universo SCML, aquando da entrada em vigor dos novos Estatutos, pelo Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de dezembro. Em 2012, a utilização das instalações e os serviços prestados pelos serviços instrumentais ao Departamento de Jogos estão refletidos nas contas da SCML nas várias naturezas e mediante imputação de gastos.

### 30 Outros gastos e perdas operacionais

Os outros gastos e perdas operacionais obtidos em 2011 e 2012 foram como segue:

		(euros)	
		2012	2011
Subsídios utilização de lares lucrativos	i)	9.410.295	9.115.745
Subsídios de carácter mensal	ii)	6.139.804	4.716.145
Aplicação do MEP	iii)	3.563.126	3.604.790
Outros subsídios e ajudas técnicas	iv)	2.285.028	2.118.311
Subsídios de carácter eventual	ii)	1.570.287	1.505.570
Encargos com formandos	iv)	883.938	962.437
Correções relativas a períodos anteriores		125.787	532.019
Outros	v)	1.734.601	1.741.553
		<b>25.712.866</b>	<b>24.296.571</b>

i) Subsídios utilização de lares lucrativos: encargos com lares externos à Santa Casa por falta de capacidade de acolhimento nos lares próprios;

ii) Subsídios de carácter mensal e eventual: subsídios atribuídos a utentes, com diversas especificidades (infância, famílias, adultos e população idosa, essencialmente);

iii) Aplicação do método de equivalência patrimonial: incide sobre as unidades de participação do Fundo de Investimento Imobiliário Fechado "Santa Casa 2004" (Nota 10).

iv) Outros Subsídios, ajudas técnicas e encargos com formandos: ajudas técnicas atribuídas a utentes e encargos de formação (ex: bolsas de estudo) suportados pela Santa Casa no âmbito da Ação Social;

v) Outros: O reconhecimento de penalidades contratuais, no âmbito de processos aquisitivos, ascende em 2012 e 2011 a 803.770 euros e 699.056 euros, respetivamente.

### 31 Juros e gastos e rendimentos similares

O detalhe dos juros e gastos e rendimentos similares obtidos nos exercícios de 2011 e 2012 é como segue:

		(euros)	
		2012	2011
<b>Gastos e perdas financeiras</b>			
Juros pagos		(2.062)	(2.082)
		<b>(2.062)</b>	<b>(2.082)</b>
<b>Rendimentos e ganhos financeiros</b>			
Juros obtidos	i)	5.566.593	12.552.999
Juros de aplicações financeiras do DJ	ii)	4.270.180	7.193.392
Juros de obrigações	iii)	3.984.028	-
Dividendos investimentos financeiros		34.050	37.412
Outros		13.918	16.601
		<b>13.868.769</b>	<b>19.800.403</b>

i) Juros obtidos: juros de aplicações de curto prazo;

ii) Juros de aplicações financeiras do DJ: reconhecimento pela Santa Casa, dos juros das aplicações financeiras do Departamento de Jogos, conforme previsto no artigo 5º do Decreto-Lei 44/2011 de 24 de março. A variação registada em 2011 decorre da subida das taxas de juro, verificada nesse ano;

iii) Juros de obrigações: em 2012 procedeu-se à diversificação da carteira de títulos da SCML através de obrigações de curto prazo e elevada liquidez.

A variação verificada em rendimentos e ganhos financeiros deve-se, essencialmente, aos limites de remuneração dos depósitos a prazo fixados pelo Banco de Portugal que tiveram consequência direta nas taxas de juro máximas oferecidas pelos bancos na rentabilização das aplicações financeiras

## 32 Compromissos

Os compromissos assumidos pela Santa Casa, à data do balanço do exercício findos a 31 de dezembro de 2011 e 2012, correspondem a locações operacionais de viaturas e computadores, cujo resumo das rendas vincendas relacionadas com os contratos de locação operacional em vigor à data de 31 de dezembro de 2012:

(euros)		
Rendas vincendas	< 1 ano	1 - 5 anos
Aluguer Operacional de Viaturas	330.502	528.754
Computadores	9.042	
	<b>339.543</b>	<b>528.754</b>

## 33 Contingências

### Passivos contingentes

Constitui passivo contingente da Santa Casa o valor da garantia bancária prestada à Sojogo, no valor 1.000.000 euros, decorrente da qual foi constituída uma aplicação financeira, registada em outros ativos financeiros não correntes, devendo esta permanecer constituída enquanto vigorar a referida garantia.

## 34 Matérias ambientais

Durante o período findo a 31 de dezembro de 2012, a Santa Casa, no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, não incorreu em encargos significativos de carácter ambiental.

A 31 de dezembro de 2012 não se encontra registado nas demonstrações financeiras qualquer passivo de carácter ambiental nem é divulgada qualquer contingência, por ser convicção da Mesa da Santa Casa em como não existem, a essa data, obrigações ou contingências provenientes de acontecimentos passados de que resultem encargos materialmente relevantes para a SCML.

## 35 Partes relacionadas

A Santa Casa da Misericórdia é uma entidade de direito privado e utilidade pública administrativa que atua sob a tutela do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.



### 35.1. Remuneração dos Órgãos Sociais

Os Órgãos Sociais (Provedor, Mesa da Santa Casa e Conselho de Auditoria) foram considerados, de acordo com a NCRF 5, como sendo os únicos elementos “chave” da gestão da Santa Casa. Durante o período findo em 31 de dezembro de 2012, as remunerações auferidas pelos Órgãos Sociais da SCML ascenderam a 332.889 euros (2011: 414.062 euros), conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2012	2011
Mesa da SCML	307.225	384.121
Conselho de Auditoria	25.664	29.941
	<b>332.889</b>	<b>414.062</b>

### 35.2. Transações entre partes relacionadas

#### (a) Natureza do relacionamento com as partes relacionadas:

##### Sub-entidades do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

Departamento de Jogos (DJ);

##### **Associadas:**

Sojogo - Associação Gestora dos Jogos Sociais de Moçambique

#### (b) transações e saldos pendentes

##### Sub-entidades do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

Durante os exercícios de 2011 e 2012, a Santa Casa efetuou as seguintes transações com aquelas entidades:

### Prestação de serviços

	(euros)	
	2012	2011
Departamento de Jogos	-	5.609.534

Conforme descrito na nota 29, alínea iii), em 2012, a utilização das instalações e os serviços prestados pelos serviços instrumentais ao Departamento de Jogos estão refletidos nas contas da SCML nas várias naturezas e mediante imputação de gastos.

### Saldos devedores e credores

No final dos exercícios de 2011 e 2012, os saldos resultantes de transações efetuadas com partes relacionadas são como segue:

	(euros)			
	2012		2011	
	Saldo Devedor	Saldo Credor	Saldo Devedor	Saldo Credor
<b>Outras Contas a Pagar / Receber</b>				
<b>Departamento de Jogos (DJ)</b>				
Lucros dos Jogos Sociais	29.592.219	-	29.390.995	-
Remunerações, Aquisição de Bens e Serviços, Impostos e Outros	1.766.834	681.004	2.160.546	461.354
<b>TOTAL</b>	<b>31.359.053</b>	<b>681.004</b>	<b>31.551.541</b>	<b>461.354</b>

Os saldos das partes relacionadas são compostos por movimentos de distribuição de resultados e movimentos operacionais de remunerações, aquisição de bens e serviços, aquisição de ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis, impostos e juros.

### 36 Eventos subsequentes

Não se registam eventos subsequentes.

### 37 Outras informações – Execução Orçamental

A execução orçamental da Santa Casa, nos exercícios de 2011 e 2012 apresenta os seguintes valores:

	(euros)				
	2011	Orç. 2012	2012	Desvio	
				Valor	%
	(1)	(2)	(3)	(4 = 3-2)	(5 = 4 / 2)
71 - Vendas	1.076.320	860.514	906.019	45.505	5,3%
72 - Prestações de Serviços	29.276.581	33.335.627	29.556.366	(3.779.261)	-11,3%
75 - Subsídios à Exploração	1.579.240	1.236.000	1.548.962	312.962	25,3%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	171.085.895	153.911.436	168.114.182	14.202.746	9,2%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	19.800.403	14.182.250	13.868.769	(313.481)	-2,2%
<b>Receitas Correntes</b>	<b>222.818.439</b>	<b>203.525.827</b>	<b>213.994.297</b>	<b>10.468.470</b>	<b>5,1%</b>
61 - Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	5.822.504	6.228.680	5.682.707	(545.973)	-8,8%
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	56.332.344	68.444.376	56.394.223	(12.050.153)	-17,6%
63 - Gastos c/Pessoal	105.455.379	108.575.046	98.017.401	(10.557.645)	-9,7%
68 - Outros Gastos e Perdas	20.385.325	21.509.827	22.146.827	637.000	3,0%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	2.082	11.000	2.062	(8.938)	-81,3%
<b>Despesas Correntes</b>	<b>187.997.635</b>	<b>204.768.929</b>	<b>182.243.220</b>	<b>(22.525.709)</b>	<b>-11,0%</b>
<b>Saldo Corrente</b>	<b>34.820.804</b>	<b>(1.243.102)</b>	<b>31.751.077</b>	<b>32.994.179</b>	<b>2654,2%</b>
Desinvestimento	394	-	1.733.964	1.733.964	100,0%
Investimento	16.670.927	36.934.800	8.064.449	(28.870.351)	-78,2%
<b>Saldo Capital</b>	<b>(16.670.532)</b>	<b>(36.934.800)</b>	<b>(6.330.485)</b>	<b>30.604.315</b>	<b>82,9%</b>

É de referir que por força da imputação ao DJ de gastos respeitantes à utilização das instalações e aos serviços prestados pelos serviços instrumentais, tal como referido na nota 330 •

29 alínea iii), a Santa Casa apresentou uma execução em 2012 de despesas correntes em menos 4.968.352 euros, já refletidos no mapa acima.

A referida alteração de critério implica também uma redução nas receitas correntes, face a 2011, contudo sem qualquer impacto a nível de resultados.

No que respeita às rubricas sem fluxo financeiro, verificam-se os seguintes valores:

(euros)					
	Desvio				
	2011	Orç. 2012	2012	Valor	%
	(1)	(2)	(3)	(4 = 3-2)	(5 = 4 / 2)
Reversões	1.400.260	6.000	310.111	304.111	5068,5%
Ganhos por aumento de justo valor	188.023	-	208.180	208.180	100,0%
<b>Total Rendimentos sem Fluxo Financeiro</b>	<b>1.588.283</b>	<b>6.000</b>	<b>518.291</b>	<b>512.291</b>	<b>8538,2%</b>
Gastos c/Pessoal - Fundo de Pensões	4.299.750	800.000	(2.152.199)	(2.952.199)	-369,0%
Gastos de Depreciação e de Amortização	11.053.750	12.286.578	11.405.702	(880.876)	-7,2%
Perdas por Imparidade	19.249.820	160.000	549.068	389.068	243,2%
Perdas por redução de Justo Valor	204.577	-	8.410	8.410	100,0%
Provisões do Período	1.944.194	95.000	3.430.423	3.335.423	3511,0%
Outros Gastos e Perdas - Aplicação MEP e Abates AFT	3.911.246	-	3.566.039	3.566.039	100,0%
<b>Total Gastos sem Fluxo Financeiro</b>	<b>40.663.338</b>	<b>13.341.578</b>	<b>16.807.443</b>	<b>3.465.865</b>	<b>26,0%</b>
<b>Saldo</b>	<b>(39.075.055)</b>	<b>(13.335.578)</b>	<b>(16.289.152)</b>	<b>(2.953.574)</b>	<b>-22,1%</b>

Na rubrica "Gastos com Pessoal – Fundo de Pensões" encontra-se o impacto na Demonstração de Resultados do Fundo de Pensões, conforme referido na Nota 21.1.

Lisboa, 14 de março de 2013,

O Diretor Financeiro

**A Mesa da SCML**

(André Casanova Matos Prado Lyra)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa Afonso, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Rita Isabel Moraes Tomaz Valadas Pereira Marques, Vogal)

(Paulo Sérgio Rosa Mateus Calado, Vogal)



## **Abreviaturas**

<b><u>Abreviatura</u></b>	<b><u>Expressão</u></b>
ACES	Agrupamento de Centro de Saúde
ACS	Alto Comissariado da Saúde
ANJAF	Associação Nacional para a Ação Familiar
ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil
ANQ	Agência Nacional para a Qualificação
APAV	Associação de Apoio à Vítima
ARSLVT	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo
ASI	Aldeia de Santa Isabel
AUDAX	Centro de Investigação e Apoio ao Empreendedorismo e às Empresas Familiares
CAF	Centro de Apoio Familiar
CAGRG	Centro de Avaliação Geriátrica e de Recursos Gerontológicos
CAI	Centro de Acolhimento Infantil
CAML	Casa de Apoio Maria Lamas
CAOT	Centro de Acolhimento e Observação Temporário
CASA	Centro de Apoio Social dos Anjos
CASSB	Centro de Apoio Social de São Bento
CAT	Centro de Acolhimento Temporário
CATMA	Centro de Alojamento Temporário Mãe D'Água
CCTV	Câmaras e Circuitos Fechados de TV (Sistemas de Vídeo Vigilância)
CEFC	Centro Educação, Formação e Certificação
CI	Centro Infantil
CLAS	Conselho Local de Ação Social
CM	Centro Multicultural
CML	Câmara Municipal de Lisboa
CMRA	Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão
CNO	Centro Novas Oportunidades
CPCJ	Comissão de Proteção de Crianças e Jovens
CPS	Centro Promoção Social
CRNSA	Centro de Reabilitação N. Senhora dos Anjos
CRPCCG	Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian
CSF	Comissões Sociais de Freguesia
CSIF	Comissões Sociais Interfreguesias
CSP	Centro Social Polivalente
DIAP	Departamento de Investigação e Ação Penal
DASS	Departamento de Ação Social e Saúde (SCML)
DEES	Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (SCML)
DGIP	Departamento de Gestão Imobiliária e Património (SCML)

DIA	Direção de Aprovisionamentos (SCML)
DIADIJ	Direção de Acolhimento e Desenvolvimento de Infância e Juventude
DIAIBE	Direção de Apoio à Inserção e Bem Estar (SCML)
DIAS	Direção de Ação Social (SCML)
DIASL	Direção de Ação Social Local (SCML)
DIC	Direção da Cultura
DICM	Direção Central de Comunicação e Marketing
DIEAI	Direção de Emergência de Apoio à Inserção
DIGIE	Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos (SCML)
DIF	Direção Financeira (SCML)
DISP	Direção de Saúde Proximidade (SCML)
DISTI	Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (SCML)
DJ	Departamento de Jogos (SCML)
DQI	Departamento de Qualidade e Inovação (SCML)
EAFCJR	Equipa de Apoio a Famílias com Crianças e Jovens em Risco
EATTL	Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa
ESC	Espaço Santa Casa
ESSA	Escola Superior de Saúde do Alcoitão
EVA	Exclusão de Valor Acrescentado
FBCF	Formação Bruta de Capital Fixo
FCD	Formação de Curta Duração
FIIF	Fundo de Investimento Imobiliário Fechado Santa Casa 2004
FMC	Formação Modular Certificada
FMI	Fundo Monetário Internacional
FMNC	Formação Modular Não Certificada
GAI	Gabinete de Auditoria Interna (SCML)
GASRG	Gabinete de Apoio Social e Recursos Gerontológicos
GEP	Gabinete de Estudos e Planeamento (SCML)
GIM	Gabinete de Investigação e Monitorização
GSQ	Gabinete de Segurança e Qualidade
HOSA	Hospital Ortopédico de Sant'Ana
HSST	Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho
IADE	Instituto de Artes Visuais, Design e Marketing
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IES	Informação Empresarial Simplificada
INCLUI	Empresa de Inserção de Trabalho (ASI)
INE	Instituto Nacional de Estatística
IPC	Índice de Preço no consumidor
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
IRS	Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares

IRS	Instituto de Reinserção Social
ISCISA	Instituto Superior de Ciências de Saúde (Maputo)
ISCTE/AUDAX	Instituto Superior das Ciências do Trabalho e da Empresa
ISS	ISS - Instituto de Segurança Social
K'Cidade	Programa de Desenvolvimento Comunitário Urbano
LNEG	Laboratório Nacional de Energia e Geologia
NAT	Núcleo de Apoio Técnico
OFIP	Orientação, Formação e Inserção Profissional
PAE	Programa de Apoio ao Empreendedor
PDS	Proposta de Plano de Desenvolvimento Social
PES	Plano Emergência Social
PES	Promoção de Empreendedores Sociais
PIB	Produto Interno Bruto
PIEF	Plano Integrado de Educação-Formação
PILAR	Programa Idosos em Lar
POPH	Programa Ocupacional Potencial Humano
PRODAC	Produtividade na Autoconstrução (Centro de Promoção Social)
QREN - POPH	Quadro de Referência Estratégico Nacional – Programa Operacional do Potencial Humano
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RFI	Relatórios Finais Integrados
RSI	Rendimento Social de Inserção
RVCC	Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências
SAD	Serviço de Apoio Domiciliário
SADI	Serviço de Apoio Domiciliário Integrado
SAF	Serviço de Apoio à Família
SAFC	Serviço de Apoio a Famílias e Comunidade
SAP	Systems Applications and Products and Data Processing
SAP RE-FX	SAP Real Estate FX
SAP-SRM	SAP- Supplier Relationship Management
SCML	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SES	Serviço de Emergência Social
SG	Secretaria- Geral (SCML)
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SIGEEES	Sistema de Informação e Gestão de Empreendedorismo e Economia Social
SNS	Sistema Nacional de Saúde
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
TFML	Tribunal de Família e Menores de Lisboa
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação

UM	Unidades Móveis de Saúde
UMP	União das Misericórdias Portuguesas
URI	Unidade de Relações Institucionais
USMJNP	Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto
USSC	Unidade de Saúde Santa Casa
VIH/SIDA	Vírus da Imunodeficiência Humana / Síndrome de Imunodeficiência Adquirida