

relatório

DE GESTÃO E CONTAS 2013

SANTA
CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

Índice

Órgãos Estatutários	5
Organograma.....	7
Introdução	9
Missão e Valores.....	13
Grandes Linhas Estratégicas de Atuação da SCML em 2013.....	15
Enquadramento Económico e Social	23
Recursos Humanos	31
Departamento de Ação Social e Saúde.....	45
Departamento de Gestão Imobiliária e Património	123
Departamento da Qualidade e Inovação	135
Departamento de Empreendedorismo e Economia Social	147
Departamento de Jogos	157
Direção da Cultura	165
Secretaria - Geral	179
Hospital Ortopédico de Sant’Ana	185
Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão	195
Escola Superior de Saúde do Alcoitão.....	201
Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto	209
Serviços Instrumentais.....	213
Direção de Comunicação e Marketing	213
Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação	219
Direção de Recursos Humanos	222
Direção de Aprovisionamento	224
Direção Financeira	227
Direção de Assuntos Jurídicos	232

Gabinete de Auditoria Interna.....	235
Gabinete de Estudos e Planeamento.....	239
Gabinete de Prémios Santa Casa Neurociências	242
Contas 2013.....	245
Proposta de Aplicação de Resultados.....	247
Demonstrações financeiras.....	248
Balanço.....	249
Demonstração dos resultados por naturezas.....	250
Demonstração das alterações no capital próprio.....	251
Demonstração dos fluxos de caixa	252
Anexo	253
Abreviaturas.....	317

Órgãos Estatutários

Em 31 de Dezembro de 2013

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, Emprego e Segurança Social

Luísa Maria dos Santos Henriques Leite – em representação do Ministério da Solidariedade, Emprego e 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

Luís Nazareth – 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

S.A.R. Dona Isabel de Bragança - elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor

António Bagão Félix - elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor

Cónego João 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, Emprego e Segurança Social

Maria Edite Rocha Henriques – 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

Maria Fernanda Soares Rebelo Heitor – em representação da Secretaria de Estado da Cultura

Augusto Fontes Baganha – em representação da Secretaria de Estado do Desporto e Juventude

Marcelo Alfredo Godinho Rebanda - em representação do Ministério da Economia

DE FISCALIZAÇÃO

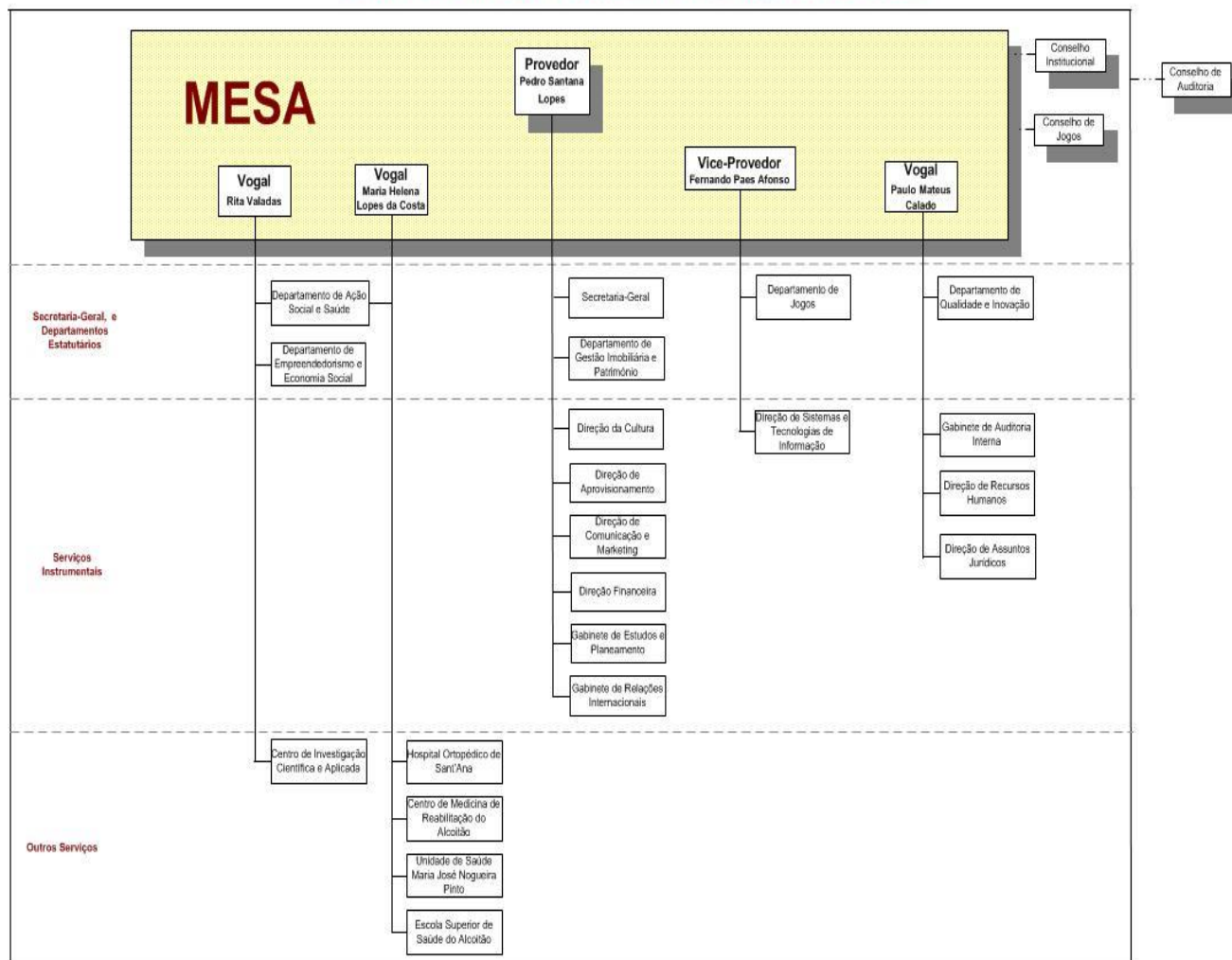
CONSELHO DE AUDITORIA

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

Neste relatório que agora se apresenta, procuraremos partilhar o que nos ocupou neste último ano e que tentaremos aprofundar nos anos vindouros. O processo de modernização, o trabalho em rede, a inovação e criatividade e a partilha de conhecimento são alguns dos pontos chave que norteiam a nossa ação.

Para além de comunicar as atividades, importa comparar os resultados com os objetivos planeados e assegurar a avaliação do impacto das medidas que adotámos na vida daqueles que são a razão da nossa existência. Mais do que conceder apoio materiais, é necessário reforçar a capacitação dos destinatários, contribuindo para a sua sustentabilidade quer estejamos a falar de indivíduos, grupos ou de organizações, em princípio de vida ou em final de percurso. Trata-se de garantir a dignidade da pessoa e preservar na sociedade princípios éticos e valores morais cristãos.

Reputamos como notáveis e fundamentais, a capacidade para não cristalizar em metodologias já adquiridas e a procura permanente de novas pistas e novas perspetivas. Estamos convictos da existência desse fio condutor na obra da Santa Casa que dá sentido à sua multifacetada intervenção. Queremos sublimá-lo e dar-lhe continuidade no mais pequeno gesto, procurando sempre melhorar, aperfeiçoar e desenvolver a nossa intervenção.

Com este Relatório de Gestão e Contas publica-se também o primeiro Relatório de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Trata-se de um trabalho inédito na instituição, que resulta de um amplo desafio lançado pela atual Administração, em 2012: o de definir e concretizar uma Estratégia de Sustentabilidade para a Misericórdia de Lisboa.

Tornar a Santa Casa uma organização mais sustentável foi um desígnio repleto de significado, material e simbólico.

Significado material, porque falamos de uma instituição com uma tremenda responsabilidade social para com os milhares de pessoas que contam connosco, todos-os-dias, desde há cinco séculos. Importa, por isso, renovar essa confiança e assegurar o futuro, através de uma gestão responsável, eficaz, eficiente, moderna e de qualidade, que garanta a continuidade da prestação dos serviços e os recursos que lhe são necessários.

Significado simbólico, porque falamos da primeira instituição do Terceiro Setor, em Portugal, que leva a cabo um projeto deste género, assumindo o seu compromisso com a modernidade, com a criação de boas práticas e com a sociedade em geral.

Promovemos e dinamizamos a Investigação científica nacional, multidisciplinar, na área das neurociências, tendo sido criados os Prémios Santa Casa Neurociências – “Prémio Melo e Castro” e “Prémio Mantero Belard” que se destinam aos melhores projetos de investigação desenvolvidos na área das lesões vertebro-medulares, e sobre doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento.

Com o objetivo de criar um *Campus* situado no perímetro do Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão, desenvolvemos três estudos prévios tendo em vista a construção de um núcleo de residências para investigadores, uma residencial para acompanhantes e uma residência assistida para jovens portadores de deficiência. Prevê-se que os trabalhos de construção se iniciem em 2014.

Iniciámos em Outubro de 2013, uma empreitada de remodelação e conservação do piso 4 do Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão. Na realidade esta empreitada assume uma grande importância, na medida em que se destina exclusivamente a doentes que padeçam de acidente vascular cerebral. Esta obra vai criar uma estrutura com trinta e três camas, e uma sala multiusos com a capacidade de responder a todas as necessidades dos doentes com esta patologia. Esta prevista a sua conclusão no segundo trimestre do ano de 2014.

No quarto trimestre de 2013, demos início aos procedimentos necessários com vista à recuperação e ampliação de um edifício inacabado situado no perímetro do Hospital Ortopédico de Sant’Ana, visando construir uma moderna unidade hospitalar com quatro blocos operatórios, uma unidade de cuidados intensivos e sessenta camas de internamento. Prevemos lançar o concurso público para a construção do edifício no início do segundo trimestre do ano de 2014.

No que diz respeito aos Jogos Sociais, salientamos os Resultados Líquidos da exploração que atingiram os 541,1 milhões de euros, representando um crescimento de 1,2% relativamente a 2012. Daquele montante foram devolvidos ao Estado, para financiamento das políticas sociais do Estado, 539,2 milhões de euros.

Trabalhámos em articulação estreita com a Casa de Pessoal e com a Associação de Reformados. Começámos projetos muito importantes para eles, como o futuro Lar dos Reformados na Quinta Alegre e

as instalações de lazer, convívio e exercício físico no edifício da lavandaria. Temos muitas obras de reabilitação em curso em Lisboa e lançámos o projeto do Auditório novo na área onde estava a creche.

Uma palavra especial é devida aos nossos beneméritos que, ano após ano, continuam a confiar nesta instituição, honrando-nos com o modo como nos distinguem.

Realçamos o trabalho dos voluntários, pessoas notáveis que dão muito de si em prol de quem mais precisa. O seu exemplo enche-nos de motivação.

Quero agradecer àqueles que constituem o corpo onde os projetos ganham realidade: falo dos colaboradores que, num ambiente que se pretende de colaboração dinâmica, desenvolvem os seus talentos ao serviço dos outros.

Neste relatório, dirijo uma palavra especial a todos os que, diariamente cuidam dos mais desprotegidos que nos são confiados: as crianças, os de mais idade, os que recorrem aos nossos hospitais e unidades de saúde, os que não têm abrigo. Trabalham naquelas áreas que são a razão principal da existência desta Santa Casa. Quero agradecer-lhes e dar-lhes uma palavra de forte estima.

Vamos continuar a fazer da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa uma Instituição cada vez mais forte e respeitada pelo Bem que faz.

O Provedor

Pedro Miguel de Santana Lopes

Missão e Valores

Fundada em 1498, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) procura a realização da melhoria do bem-estar da pessoa no seu todo, prioritariamente dos mais desprotegidos. É conhecida pela Ação Social que desenvolve e por assegurar a exploração dos Jogos Sociais do Estado em Portugal, mas desenvolve também um importante trabalho nas áreas da Saúde, Educação e Ensino, Cultura e Promoção da Qualidade de Vida.

Intervém ainda no apoio e realização de atividades para a inovação, qualidade e segurança na prestação de serviços, e na promoção de iniciativas no âmbito da economia social. Pode, a pedido do Estado ou de outras entidades públicas, desenvolver atividades de serviço ou interesse público.

Os valores são os presentes no seu compromisso original de levar a cabo as 14 Obras de Misericórdia:

7 Espirituais, mais orientadas para questões morais e religiosas:

- Ensinar os simples
- Dar bom conselho
- Corrigir com caridade os que erram
- Consolar os que sofrem
- Perdoar os que nos ofendem
- Sofrer as injúrias com paciência
- Rezar a Deus pelos vivos e pelos mortos

7 Corporais, relacionadas, sobretudo, com preocupações materiais:

- Remir os cativos e visitar os presos
- Curar e assistir os doentes
- Vestir os nus
- Dar de comer a quem tem fome
- Dar de beber a quem tem sede
- Dar pousada aos peregrinos
- Sepultar os mortos.

No presente, a SCML realiza a sua missão original de apoio aos mais desfavorecidos, mas a sua ação alargou-se ao longo dos séculos, sendo pioneira na procura de novas respostas sociais.

Em face da dimensão e do trabalho ímpar desenvolvido, da sua História e da experiência adquirida, a SCML é uma Instituição de referência na sociedade portuguesa.

Grandes Linhas Estratégicas de Atuação da SCML em 2013

As Grandes Linhas Estratégicas a prosseguir pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para o ano de 2013 fornecem o quadro global de atuação ao conjunto de Departamentos e Serviços que a constituem.

1. Inspirados na matriz cristã da Santa Casa, apoiar os mais carenciados descobrindo os que se refugiam na solidão e estando atentos às novas formas de pobreza trazidas pela crise atual

Ao nível da Ação Social, com o programa Intergerações, foram identificados e referenciados os idosos da cidade de Lisboa, com o propósito de reunir a informação necessária para conhecer a realidade social por forma a prevenir as situações de isolamento e exclusão.

Através do projeto InterSituações, foi efetuado um diagnóstico dos sem-abrigo da cidade de Lisboa, realizando operações de identificação, contagem e inquirição desta população. Para a concretização deste trabalho a SCML contou com a colaboração de diversas entidades, como juntas de freguesia, Câmara Municipal de Lisboa (CML), PSP, IPSS, paróquias, associações e voluntários.

Foi constituída a Comissão Instaladora do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo (NPISA), coordenada pela SCML, que concebeu um modelo de gestão integrado que explicita as formas de articulação e participação de todas as entidades que intervêm na cidade com a Pessoa Sem Abrigo, nas diferentes vertentes. Foram criadas as condições para a criação de uma unidade de atendimento para a pessoa sem-abrigo, sede do futuro NPISA, através da cedência pelo parceiro Câmara Municipal Lisboa de instalações situadas na freguesia da Misericórdia.

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. Em 2013, verificou-se um aumento significativo na atribuição de apoios económicos, nomeadamente com a finalidade de assegurar a subsistência das famílias e indivíduos. Comparativamente com 2012 registaram-se acréscimos de 45% na finalidade “famílias”, de 39% na finalidade “pessoas isoladas” e de 116% na finalidade “infância”, o que reflete a complexidade e deterioração de algumas situações, decorrentes do agravamento da situação socioeconómica.

A SCML continuou a assegurar o apoio comunitário a pessoas em situação de exclusão social, nomeadamente na ajuda alimentar, que funciona como uma resposta transitória a indivíduos e famílias, como consequência da crise económica e financeira.

Em 2013, os 21 estabelecimentos que disponibilizaram este tipo de serviço distribuíram 235.057 refeições ao um nº médio de 740 utentes apoiados.

Ao nível da 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, foi aprovada a criação de uma nova Unidade de Saúde no Bairro da Liberdade/Serafina, a juntar às 6 unidades de saúde e 3 extensões já existentes.

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 e sem médico de família atribuído.

Foram ainda criadas novas consultas, a consulta de Prevenção de Síndromas Demenciais que se iniciou em Novembro de 2013, com doentes institucionalizados em equipamento da SCML e a consulta de Adictologia que teve início em Outubro de 2013 na vertente cessação tabágica.

Ao nível dos cuidados continuados e paliativos, a Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto duplicou a lotação de 21 camas para 42 camas, com a abertura do 2º piso, tendo registado uma taxa de ocupação de 94%.

O Hospital Ortopédico de Sant’Ana (HOSA) criou uma Unidade de Reabilitação Médico-cirúrgica com um impacto visível na taxa de ocupação dos quartos particulares de 30% para 48,8%. Intensificou a colaboração com a Saúde de Proximidade tendo incrementado as cirurgias das especialidades de oftalmologia, estomatologia e otorrinolaringologia em 30% em relação ao ano anterior.

Para além dos seus colaboradores, a SCML contou com o apoio de 855 voluntários, o que corresponde a um crescimento de 11% relativamente a 2012.

A área do Empreendedorismo e Economia Social foi responsável pela criação, em abril de 2013, do Banco de Inovação Social (BIS), tendo como objetivo a implantação, a nível nacional, do empreendedorismo social e da inovação social, como forma de dinamização e criação do mercado de empresas sociais. O BIS - Banco de Inovação Social é uma plataforma promovida pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa que agrega 27 parceiros - instituições e entidades públicas e privadas - que decidiram por em comum os seus ativos de conhecimento, a experiência e as suas competências técnicas e logísticas. Paralelamente, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Montepio Geral, a Santa Casa da Misericórdia do Porto e a Caixa Central

– Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, instituíram o Fundo de Inovação Social do Banco de Inovação Social, instrumento essencial à prossecução da missão do BIS. Este Fundo destina-se ao investimento em negócios sociais selecionados no âmbito dos programas do BIS, ou em projetos inovadores e de grande relevância e impacto social no país.

O número de candidaturas apresentadas em 2013 no âmbito do Programa de Apoio ao Empreendedorismo foi de 764, contrastando com as 120 planeadas.

2. Novo posicionamento de modernidade e proximidade, no quadro da responsabilidade social que assume

Foi criado o Gabinete de Neurociências para promover e dinamizar a Investigação científica nacional, multidisciplinar, na área das neurociências, com particular enfoque em duas grandes áreas de preocupação da SCML: As lesões vertebro-medulares, e as doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento (como o Parkinson e a Doença de Alzheimer). Neste sentido foram criados os Prémios Santa Casa Neurociências – “Prémio Melo e Castro” e “Prémio Mantero Belard” e o lançamento da 1ª edição dos mesmos. Estes prémios destinam-se aos melhores projetos de investigação desenvolvidos em território nacional, na área das lesões vertebro-medulares, como paralisias e tetraplegias, e sobre doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento, como a de Parkinson e a de Alzheimer.

Em 2013 a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foi ao encontro das pessoas com o programa itinerante “Saúde Mais Próxima”, convidando-as a realizar rastreios de saúde e a participar em ações de sensibilização e prevenção de algumas patologias que mais afetam os Portugueses. Acompanhadas por duas unidades de saúde móveis e uma tenda insuflável com 7 metros de diâmetro, três equipas de enfermeiros percorreram a cidade de Lisboa, abrindo portas a quem queira avaliar o seu estado de saúde e adotar hábitos de vida mais saudáveis.

Para chegar mais próximo das populações, a SCML desenvolveu parcerias com associações médicas, Juntas de Freguesia, Câmara Municipal de Lisboa, associações locais, paróquias e coletividades.

Foram atendidas 26.352 pessoas das quais 2.146 foram encaminhadas e acompanhadas pelo Programa Saúde com Qualidade.

A Escola Superior de Saúde de Alcoitão (ESSA) contribuiu para este alinhamento estratégico com a qualificação académica e pedagógica dos docentes melhorando os graus e os títulos académicos dos docentes internos. Contribuiu ainda, no âmbito da promoção da investigação, para o aumento do número

de estudos realizados, para a publicação de artigos científicos em revistas nacionais e internacionais e a apresentação de comunicações e posters em congressos e encontros de natureza científica.

Foi definida uma nova imagem corporativa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa com a aprovação do plano estratégico de comunicação global, dinamizando a criação e atualização de conteúdos do site www.scml.pt e mecanismos para proceder à monitorização do tráfego e avaliar a respetiva performance. Deu-se continuidade ao desenvolvimento da estratégia de social media, apostando nas redes sociais mais concorridas e conhecidas como o Facebook e Youtube, com resultados muito para além do esperado com um crescimento muito significativo da marca SCML.

Internamente foram alargadas as competências do Gabinete de Apoio Social da Direção de Recursos Humanos, que visa contribuir para o bem-estar biopsicossocial dos trabalhadores, através da prevenção, redução ou resolução de situações de vulnerabilidade e da realização de iniciativas dirigidas aos trabalhadores e às suas famílias.

A preocupação ambiental manifestou-se na melhoria da eficiência energética do Complexo de São Roque e dos estabelecimentos afetos à atividade da SCML, na concretização da Estratégia de Compras Sustentáveis da instituição e no desenvolvimento da sua Política de Gestão de Resíduos.

Na área da responsabilidade e inovação social, destacam-se o projeto Reparar – Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias, que envolveu 265 voluntários, 17 empresas e tendo sido intervencionadas 26 habitações, a Quinta Pedagógica da Obra Social do Pousal e a Bolsa Solidária de Bens.

3. Dar a conhecer a Obra da Santa Casa, transmitindo, assim, um testemunho da esperança de que tantos necessitam

Ao nível da Cultura, foi reforçada a identidade da SCML através de atividades culturais e de ações de divulgação, nomeadamente, as Comemorações do 515º aniversário da SCML, a Temporada de Música em São Roque e a Exposição temporária “A Encomenda Prodigiosa – Da Patriarcal à Capela Real de São João Baptista.

A SCML inaugurou e participou, pela primeira vez, na 83ª edição da Feira do Livro de Lisboa.

Foi desenvolvido o acesso da população apoiada pela SCML ao património cultural da Instituição, tendo em vista envolver os utentes da SCML, bem como os funcionários na ação educativa e cultural. Foram envolvidos 70 equipamentos sociais da SCML.

Foi divulgada, de forma integrada, a atividade da SCML, com ações articuladas com os vários departamentos e serviços, assegurando o desenvolvimento e divulgação de campanhas promotoras de uma nova imagem da instituição. De destacar as publicações integradas, designadamente, a brochura “5 séculos por boas causas / 5 centuries for a Good Cause” que assinala os grandes marcos da história da SCML desde 1498 até ao séc. XXI e o *Anuário “Causa Maior 2012”* que compilou os grandes acontecimentos e as histórias de vida que marcaram o ano de 2012 nas diferentes áreas da SCML.

Patrocinaram-se eventos no âmbito desportivo e no âmbito da divulgação da Música Nacional, entre os quais o Circuito Mundial de Surf, a 1.ª Mini Maratona da UNICEF, o Festival Meo Marés Vivas, o Festival Meo Sudoeste e o Festival Fado Caixa Alfama.

4. Gestão financeiramente equilibrada, apesar das novas responsabilidades com equipamentos transferidos pela Seg. Social e do aumento das solicitações

Os serviços instrumentais foram determinantes no apoio que prestaram à execução e alinhamento desta linha estratégica, cumprindo e fazendo cumprir as metas orçamentais definidas superiormente e zelando pelo equilíbrio orçamental. Procuraram rentabilizar os ativos financeiros, tendo em atenção o binómio rentabilidade/risco. Mantiveram a pesquisa ativa de financiamentos externos, apresentando pedidos de financiamento e de reembolso de despesas reforçando a captação de verbas.

No ano de 2013 as receitas correntes foram superiores ao previsto em orçamento, em 3,2 milhões de euros (+1,6%), sobretudo por influência dos rendimentos provenientes dos Jogos Sociais, cuja variação foi positiva em 5,5%.

Complementarmente, aplicaram-se medidas de contenção de despesa corrente tendo a execução ficado abaixo do previsto em orçamento em 4,2 milhões de euros (-2,1%). O esforço de contenção em compras e fornecimentos e serviços externos de 3,4 milhões de euros (-4,9%) face ao previsto em orçamento, permitiu dar uma maior capacidade de resposta às necessidades de cariz social, destacando o aumento 2,1 milhões de euros (+25,8%) de subsídios atribuídos a pessoas em situação de carência económica.

Otimizar os recursos existentes através da monitorização e controlo dos consumos e racionalizar o processo de gestão e controlo de *stocks* foi uma preocupação constante ao longo de todo o ano.

A Gestão Imobiliária e Património teve como objetivo aumentar o volume de receitas, tendo superado os resultados obtidos, com um crescimento de 135% (8,4M€) em relação ao ano anterior, em grande parte devido aos proveitos provenientes de alienação de ativos, resultante da venda do edifício sito nas escadinhas da Barroca e das permutas quer com a CML quer com o Fundo Imobiliário Santa Casa 2004.

5. Modernização dos processos administrativos internos e na relação com o exterior. Prioridade para a rede informática, a gestão documental e as compras

O Grupo de Missão para a Modernização Tecnológica da SCML desenvolveu um conjunto de iniciativas, destacando:

- Alargamento dos sistemas de requisição de bens e serviços e do circuito de conferência de faturas a todos os Departamentos e Serviços da SCML, através da ferramenta SAP, que permitiu a desmaterialização destes procedimentos.
- A redefinição dos dados mestres de materiais (Bens e Serviços que são adquiridos pela SCML), com vista a uma maior racionalização e uniformização das tipologias de bens comprados e disponibilizados aos vários Departamentos e Serviços da SCML.
- A inclusão de meta informação associada ao mestre de materiais que permitirá identificar para cada uma das categorias de bens e serviços, quais os requisitos que deverão ser incluídos nos procedimentos aquisitivos.
- Levantamento dos processos e procedimentos de todos os Departamentos e Serviços da SCML, pela primeira vez na história desta instituição, assim como o arranque dos trabalhos de identificação e sistematização da meta informação associada a cada um dos processos. Estas duas iniciativas complementares, permitirão aos vários Departamentos e Serviços operacionalizarem de forma eficiente, a racionalização e desmaterialização dos seus processos e fluxos de trabalho.
- Preparação do processo público aquisitivo para aquisição de uma ferramenta de Gestão Documental e Gestão de Processos transversal a toda a Instituição.
- Desmaterialização dos processos de “Apoio às Reuniões de Mesa”, “Assinatura de contratos”.

6. Atualizar a 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

Alinhado com esta orientação estratégica procurou-se melhorar a rendibilidade dos Jogos Sociais. Incrementou-se a comunicação com os stakeholders, estando presentes no Desporto, em eventos do

Atletismo, do Rugby, do Futebol, na Cultura, apoiando a música, o design, o artesanato, e de Norte a Sul de Portugal. Foi modificado o processo de seleção dos mediadores dos JSE, com o objetivo de alargar a base de apostadores privilegiando-se a regra concursal, com recurso ao sítio da Internet www.jogossantacasa.pt. Aprofundou-se o conhecimento da atividade, nomeadamente do mercado da lotaria instantânea. Aumentou-se a segurança dos apostadores e mediadores com o modelo único de pagamento de prémios, lançado com o objetivo de promover a uniformização do procedimento de pagamento de prémios em todos os Jogos Sociais.

Trabalhou-se para o alargamento do portefólio de jogos com o lançamento da Lotaria Instantânea online.

7. Reabilitar o Património, honrando a confiança dos que nos transmitiram os seus pertences e as responsabilidades perante a Comunidade

A Gestão Imobiliária e Património promoveu e iniciou obras de reabilitação em 10 edifícios de rendimento concluindo 5 em 2013, e reabilitou 10 frações de rendimento. Como contributo para esta linha estratégica destaca-se a Cedência e Permuta de Prédios com a Câmara Municipal de Lisboa, que permitiu à SCML passar a contar com o edifício onde funcionava a Hemeroteca Municipal de Lisboa. Iniciou-se, ainda, o processo de aquisição do Palácio de S. Roque cuja concretização terá lugar no início de 2014. Com estes dois imóveis, reforçou-se o edificado da Santa Casa nesta zona da capital onde se encontram a sua sede e o seu polo cultural que integra o Museu e a Igreja de S. Roque. Releve-se, por ultimo, o Acordo de Cedência e Permuta de imóveis entre o Fundo Imobiliário Fechado Santa Casa 2004 e a SCML. Este acordo assenta em dois pressupostos estruturantes, ou seja, vai permitir colmatar as necessidades do Departamento de Jogos (DJ) da SCML, com vista à sua reinstalação e reconfigurar a carteira de ativos/imóveis desta SCML.

8. Apoiar a Cultura nacional

A área da Cultura durante o ano de 2013 procurou dignificar e evidenciar o património cultural como instrumento do desenvolvimento humano e da coesão social, colocando-o ao serviço e fruição da comunidade.

Estabeleceu parcerias no âmbito da cooperação com outras instituições e entidades, tendo envolvido 68 parceiros, de âmbito Nacional e Internacional, com objetivos culturais análogos aos da SCML, proporcionando deste modo a criação de sinergias para a promoção e divulgação da ação cultural da Instituição.

A partir da época natalícia de 2012 e durante todo o ano de 2013, os lares e centros de dia da SCML acolheram os “Encontros com Vida”. Um programa com músicos, bailarinos e atores portugueses que realizaram diariamente pequenos concertos, sessões de teatro e de danças de salão. Em 2013, realizaram-se 270 encontros.

Alargou a ação educativa com atividades inovadoras como os itinerários pela cidade de Lisboa centrados na história e no património da SCML.

Promoveu a investigação científica em torno do Património da SCML através de ações conducentes ao estudo e investigação.

9. Clarificar, por uma vez, a relação formal com o Estado no respeito pela História secular da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e da sua respeitada identidade

Refira-se que a SCML, sendo uma pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa, tem vindo a procurar clarificar junto do Governo a questão da sua classificação como Entidade Pública Reclassificada, de que resultou, em 2010, a integração da SCML no Sector Institucional das Administrações Públicas (de acordo com o Sistema Europeu de Contas Nacionais e Regionais - SEC 95), uma vez que essa classificação contraria a natureza jurídica, a génese e a história desta Instituição, e fere a sua autonomia de gestão.

Decorridos três anos após a transferência temporária para a gestão da SCML, dos estabelecimentos integrados do Instituto da Segurança Social, I.P., situados no distrito de Lisboa, considerou-se pertinente converter em definitiva a transmissão de 22 dos 31 estabelecimentos considerados no acordo inicial. Pretendeu-se desta forma assegurar a continuidade da qualidade e acessibilidade dos serviços prestados à população. Neste quadro, foi assinado em 11 de novembro um protocolo de colaboração que regula as relações entre as duas entidades relativamente ao exercício das atribuições específicas, na cidade de Lisboa, no âmbito do sistema de proteção social de cidadania. Este protocolo conferindo novas responsabilidades à Santa Casa, designadamente, na área da infância e juventude, na assunção integral da gestão distrital do sistema de acolhimento de emergência, representa também uma transferência de responsabilidades financeiras do ISS, IP para a SCML.

Enquadramento Económico e Social

De acordo com o documento das Contas Nacionais Trimestrais e Anuais Preliminares, divulgado em março pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), o *Produto Interno Bruto (PIB)* diminuiu 1,4% em volume em 2013, recuperando face à redução de 3,2% registada no ano anterior. Esta evolução traduziu em larga medida a recuperação da procura interna (que passou de -6,6% em 2012 para -2,6% em 2013) refletindo, principalmente, o comportamento do consumo privado e, em menor grau, do investimento. O consumo privado registou a menor queda dos últimos anos e as exportações cresceram ao ritmo mais célere desde 2011. Estes fatores contribuíram para o abrandamento na quebra do produto interno bruto em 2013. No último trimestre do ano a economia cresceu 1,7%, mais do que o valor inicialmente apurado pelo INE (1,6%), invertendo o ciclo recessivo dos trimestres anteriores.

Quadro 1 - Portugal – Indicadores de Conjuntura (%)

Indicadores	Ano 2011	Ano 2012	Ano 2013	4ºTrim12	1ºTrim13	2ºTrim13	3ºTrim13	4ºTrim13
Produto Interno Bruto (PIB)	-1,3	-3,2	-1,4	-3,8	-4,0	-2,0	-0,9	1,7
Procura Interna	-5,1	-6,6	-2,6	-4,4	-5,9	-2,9	-1,5	0,1
Consumo privado, ^(a)	-3,3	-5,3	-1,7	-5,1	-4,0	-2,3	-0,9	0,6
Consumo Público ^(b)	-5,0	-4,7	-1,7	-3,8	-3,2	-2,3	-1,3	0,1
Investimento ^(c)	-11,1	-13,4	-7,3	-2,4	-16,1	-6,2	-4,4	-1,8
Exportações ^(d)	6,9	3,2	6,1	0,2	0,7	7,4	7,2	9,4
Importações ^(e)	-5,3	-6,6	2,8	-1,6	-4,4	5,2	5,5	5,2
Taxa desemprego	12,7	15,7	16,3	16,9	17,7	16,4	15,6	15,3
Inflação, IPC ^(f)	3,7	2,8	0,3	2,0	0,2	0,6	0,3	-0,1
IHPC ^(g)	3,6	2,8	0,4	2,0	0,4	0,8	0,4	0,1

Fontes: INE, Contas Nacionais Trimestrais e Anuais Preliminares – 4º Trimestre de 2013 e Ano 2013, março 2014

INE, Síntese Económica da Conjuntura – janeiro 2014, fevereiro 2014

(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 (FBCF), 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, %

(f) IPC – Índice de Preços no Consumidor, variação homóloga, %

(g) IHPC – Índice Harmonizado de Preços no Consumidor (difere do IPC por incluir a despesa de não residentes no país e excluir a despesa de residentes no exterior), variação homóloga, %

O *consumo público* cresceu 0,1% no 4º trimestre em relação ao período homólogo “associado, em parte, ao impacto do aumento da duração do período normal de trabalho na Administração Pública de 35 para 40 horas semanais”, afirma o INE.

O indicador de *investimento* diminuiu 7,3% em volume, mas recuperou face à redução de 13,4% registada no ano anterior. Este indicador apresentou taxas progressivamente menos negativas desde o final do

primeiro trimestre de 2013. A componente de construção continua a ser a mais penalizada enquanto a componente de material de transporte foi a que apresentou o contributo mais positivo no final do ano. Entre os fatores limitativos ao investimento identificados como mais importantes no último Inquérito de Conjuntura ao Investimento, divulgado pelo INE em outubro de 2013, destacam-se a deterioração das perspetivas de venda e a incerteza sobre a rentabilidade dos investimentos.

Relativamente ao comércio internacional de bens, as *exportações* cresceram 6,1% em 2013, acelerando o ritmo face ao ano anterior (3,2%), enquanto as importações voltaram a aumentar, o que já não acontecia desde 2010. Em 2013, o aumento foi de 2,8%, ao contrário da redução de 6,6% registada no ano anterior. O aumento das exportações traduz a evolução do comércio dentro da União Europeia que apresenta um movimento ascendente desde o final de 2012. Pelo contrário as exportações extracomunitárias têm registado uma diminuição.

As *importações* de bens sofreram uma ligeira redução no final de 2013, devido principalmente às importações de combustíveis. As importações de bens de consumo e de material de transporte foram as que apresentaram o maior aumento.

As importações de bens com origem nos países da Europa Comunitária aumentaram nos últimos dois meses do ano, enquanto as importações extracomunitárias apresentaram um movimento descendente.

A economia portuguesa apresentou uma *capacidade líquida de financiamento* em 2013 de 2% do PIB, comparada com a necessidade de financiamento de 0,1% observada no ano anterior. Esta melhoria foi determinada por todas as componentes, principalmente pela melhoria do saldo externo de bens e serviços (passou de 0,6% no 3º T para 1,2% do PIB no 4º T) e do saldo de rendimentos primários (que passou de -2,9% no 3º T para -0,9% no 4º T). O défice da balança *comercial* recuou 1.630 milhões de euros em relação a 2012, atingindo os 9.276,4 milhões de euros.

Segundo o INE, o indicador de atividade económica em Portugal aumentou “de forma expressiva” em dezembro de 2013, fixando-se no melhor valor, pelo menos, desde o início de 2011. O indicador de clima económico apresenta igualmente um perfil ascendente desde o início de 2013.

Quadro 2 - Portugal – Indicadores de Atividade Económica e Clima Económico

Indicadores	Ano 2011	Ano 2012	Ano 2013	4ºTrim12	1ºTrim13	2ºTrim13	3ºTrim13	4ºTrim13
Atividade Económica, %	-0,8	-4,1	0,0	-3,1	-2,4	-0,9	0,8	2,3
Clima Económico, %	-2,2	-3,7	-2,2	-4,1	-3,6	-2,7	-1,6	-1,1

Fonte: INE, Síntese Económica da Conjuntura – janeiro 2014, fevereiro 2014

De acordo com o Banco de Portugal, a banca nacional terminou o ano de 2013 com 16,79 mil milhões de créditos malparados, correspondendo este valor a 7,38% do total dos financiamentos concedidos. Este valor aproxima-se do verificado em julho de 2013, devido sobretudo à amortização de dívidas por parte das famílias e das empresas.

Em contrapartida, a concessão de empréstimos registou uma evolução em sentido inverso, com os créditos às empresas a aumentarem 18%, enquanto os créditos aos particulares apresentaram um aumento de 20,5%. No total terão sido financiados 5,5 mil milhões de euros, o valor mais elevado do último ano e meio.

No entanto os empréstimos concedidos continuam aquém dos valores registados antes desta crise, uma vez que em 2007/2008 o financiamento dos bancos à economia foi de 8 mil milhões por mês e a compra de casa chegou a absorver mais de 1,5 mil milhões de euros por mês.

Segundo um estudo da seguradora Cossec, o número de empresas insolventes em Portugal sofreu uma redução de 10% em 2013, continuando o setor da construção a ser o mais atingido (26% do total de falências). A maioria das empresas insolventes estava classificada como microempresa (cerca de 67%). Lisboa e Porto continuam a ser os distritos onde se regista o maior número de insolvências (23%).

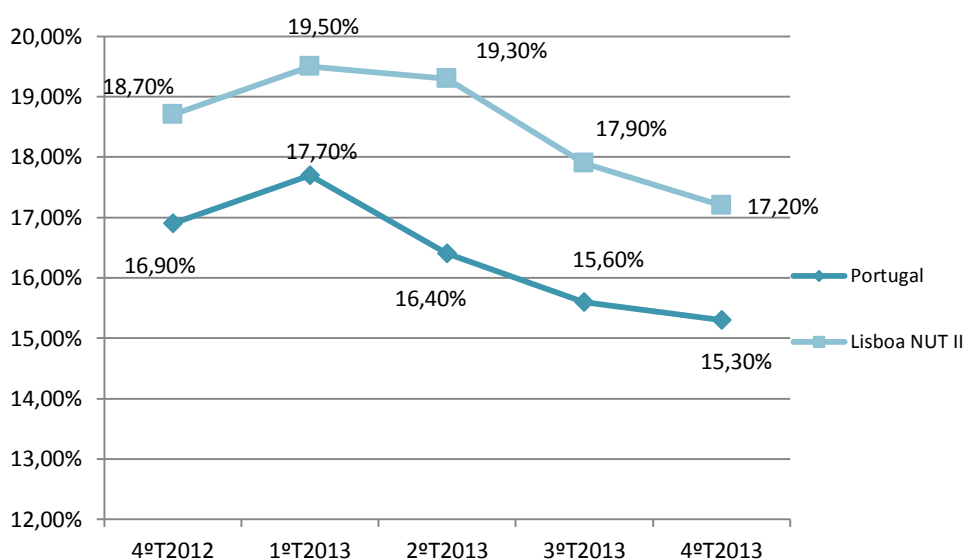
De acordo com os dados do Ministério da Justiça de janeiro de 2014, relativos às publicações dos atos societários, foram criadas, 35.296 empresas, em 2013, o que representa um aumento de 12,8% relativamente a 2012. As dissoluções naturais em 2013 (14 504) sofreram um decréscimo de 20% face ao período homólogo de 2012. Em Portugal, o rácio constituições por dissoluções naturais situou-se nos 2,4, valor igualmente registado no distrito de Lisboa. O sector da agricultura, pecuária, pesca e caça atingiu o melhor rácio nascimentos por dissoluções (6,3), seguido pelas atividades financeiras (4,9) e telecomunicações (3,7).

Emprego

Os últimos dados sobre o emprego em Portugal parecem apontar para uma ligeira inversão na crise instalada no mercado de emprego. O número de empregados voltou a subir e a taxa de emprego no 4º trimestre de 2013 era 0,8 p.p. superior à do período homólogo em 2012.

Paralelamente, o número de desempregados diminuiu. Entre o último trimestre de 2012 e o último trimestre de 2013, verificou-se uma redução de 96,5 mil desempregados, dos quais 20,8 mil registados na zona de Lisboa.

Gráfico 1 - Taxa de desemprego por local de residência



Fonte: INE, Inquérito ao Emprego

No entanto, uma análise mais detalhada dos dados socioeconómicos permite verificar que a par desta aparente melhoria assiste-se ao aumento do número de casais em que os dois cônjuges se encontram desempregados, à emigração de indivíduos que não encontram emprego em Portugal, ao prolongamento das situações de desemprego, bem como à prevalência de ofertas de emprego de curta duração e dirigidas a profissões pouco qualificadas. Os valores provisórios para 2011 apontavam para um aumento da intensidade laboral per capita muito reduzida, situando-se esta em 10,6%.

Prestações sociais

Em 2012, o Abono de Família tinha 1.292.045 beneficiários. Em Dezembro de 2013, esta prestação era concedida a 1.170.786 crianças, às quais eram já atribuídos montantes inferiores, após os cortes introduzidos nesta medida.

O Rendimento Social de Inserção, o Subsídio de Desemprego e o Complemento Solidário para Idosos registaram também uma diminuição no número de beneficiários quer através da alteração das regras de atribuição, quer através da redução do período do benefício.

Pobreza

Em 2011, a taxa de risco de pobreza em Portugal manteve um valor semelhante ao apurado nos anos anteriores (17,9%). Contudo, alguns grupos viram a sua situação agravar-se: os desempregados e os casais com 3 crianças a cargo, mantêm-se acima da média nacional, com taxas de 38,3% e 41,2%, respetivamente, que denunciam a fragilidade destes agregados na situação de crise atual.

Os resultados de um inquérito realizado pelo INE em 2011 revelaram que 3,1% dos portugueses não consegue fazer uma refeição de carne ou peixe em cada 2 dias e quase 1/3 das famílias não tinha capacidade para assegurar o pagamento imediato de uma despesa sem recurso a um empréstimo.

A degradação das condições de vida dos portugueses é também expressa pela evolução do Índice de Bem-estar para Portugal. O índice, que analisa diversas dimensões, aumentou entre 2004 e 2011, mas em 2012 registou uma regressão. Enquanto a dimensão da Qualidade de Vida tem evidenciado uma evolução positiva, as Condições Materiais de Vida refletem uma tendência decrescente que se acentuou a partir de 2010.

Crianças em risco

O número de crianças e jovens sinalizados às Comissões de Proteção de Crianças e Jovens em Risco voltou a aumentar em 2012. As escolas e a polícia continuam a ser os principais denunciadores deste tipo de situações, mas nesse ano os serviços de saúde registaram um aumento significativo do número de sinalizações. Já no 1º semestre de 2013, instauraram-se 14.930 processos, dos quais 24,1% se referiam a situações de exposição a comportamentos que comprometem o bem-estar da criança.

Saúde

Um estudo recente sobre padrões alimentares na infância revelou que perto de 1/3 das crianças portuguesas entre os 12 e os 36 meses têm excesso de peso. Os maus hábitos alimentares das famílias estão a criar uma geração com mais tendência a desenvolver doenças no futuro, devendo por isso apostar-se na sensibilização e formação dos pais.

A diabetes, por exemplo, está a afetar cada vez mais portugueses. Esta doença, que era mais comum em faixas etárias mais velhas, está a ganhar peso entre os mais novos, com consequências do plano pessoal ao laboral.

O número de suicídios em Portugal aumentou 6,3% em 2012. Este fenómeno continua a ser mais comum entre os indivíduos mais velhos: do total registado, 67,6% referiram-se a indivíduos acima dos 50 anos. De acordo com um estudo, o isolamento e a falta de atividade entre os idosos parecem propiciar mais este fenómeno do que a instabilidade financeira.

Demografia

Em 2012, Portugal voltou a registar uma diminuição da população. Esta situação ficou a dever-se ao agravamento simultâneo da taxa de crescimento efetivo e do saldo migratório. No primeiro caso, o país registou pelo terceiro ano consecutivo um valor negativo, -0,52%, e que se tem vindo a agravar. Quanto ao saldo migratório, e induzido pela crise económica que o país atravessa, verificou-se uma inversão da tendência observada no início do século: se em 2000, o saldo migratório era 67.108, em 2012 este indicador tinha descido para -37.352, um valor que reflete quer os regressos de imigrantes aos seus países de origem, quer as saídas de nacionais, principalmente jovens, que não encontram um futuro profissional no seu país.

A esta redução da população, junta-se o seu envelhecimento. De acordo com o Censos 2011, 19% da população portuguesa era idosa e, destes, 47,9% tinham 75 ou mais anos. Em Lisboa, o envelhecimento da população é mais acentuado: 24% dos residentes são idosos, dos quais cerca de 53% acima dos 75 anos.

Família

A composição das famílias em Portugal foi alterada pelas mudanças demográficas ocorridas nas últimas décadas. Entre os casais, que continuam a ser a forma de organização familiar mais comum, verifica-se uma tendência para a diminuição dos que têm filhos, que é acompanhada pelo aumento dos casais sem filhos.

Em 2011, as famílias unipessoais representavam já 20,4% do total das famílias, quando no início do século o seu peso era 15,5%. Para isto contribuem principalmente as mulheres e, entre estas, as idosas. Em Portugal, 6,8% dos alojamentos eram ocupados por um idoso que residia só. Na cidade de Lisboa, esse valor subia para 11%. No entanto, a crise atual pode trazer algumas alterações a este padrão uma vez que, vendo-se incapazes de cumprir com os empréstimos bancários relativos à habitação, algumas famílias mais jovens poderão estar a regressar a casa dos pais, ainda que temporariamente.

Recursos Humanos

Indicadores de pessoal

Os quadros seguintes sistematizam indicadores que possibilitam uma visão da estrutura e da evolução do capital humano da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) ao longo dos últimos três anos.

Estrutura e evolução do número de colaboradores por tipo de vínculo

A 31 de Dezembro de 2013, a SCML contava com 4.988 colaboradores ao serviço, sendo 79,2% (3.951) colaboradores com contrato de trabalho e 19,6% (975) colaboradores com contrato de trabalho em funções públicas, dos quais 40,7% (397) afetos aos estabelecimentos integrados do Instituto da Segurança Social, I.P., situados no distrito de Lisboa, cedidos à SCML nos termos do Decreto-Lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro.

Os colaboradores externos, com contrato de trabalho em comissão de serviço e com regime de cedência de interesse público (62), representavam 1,2% do total.

No conjunto de colaboradores, internos e externos, 9,5% (475) exerciam funções em comissão de serviço.

Quadro 3 - Evolução de Efetivos

EFFECTIVOS	2011	2012*	2013	Variação 2013/2012
Contrato de trabalho em funções públicas (Quadro Residual SCML)	658	616	578	-38
Contrato de trabalho em funções públicas (ISS)	480	448	397	-51
Contrato de trabalho	3.619	3.713	3.951	238
Subtotal	4.757	4.777	4.926	149
EXTERNOS				
Comissão de serviço e cedência de interesse público	51	55	62	7
TOTAL	4.808	4.832	4.988	156

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

Nota I: Os dados referentes a 2012 foram atualizados

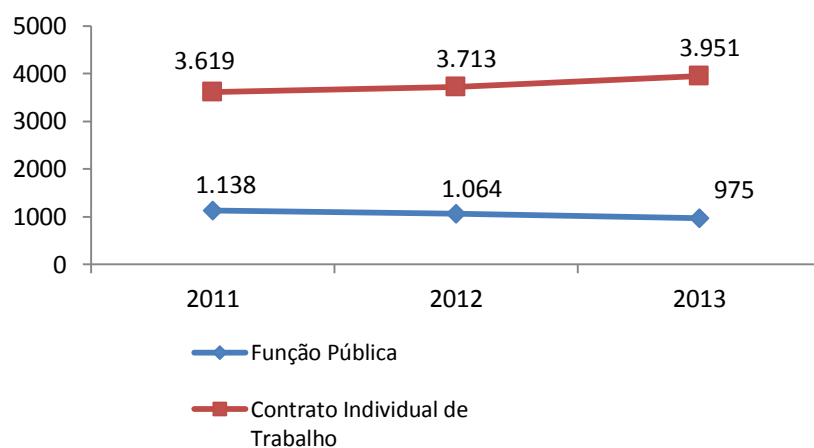
Nota II: Inclui DJ e ausentes por período superior a 30 dias

O efetivo cresceu 156 colaboradores em relação a 2012, o que corresponde a um acréscimo de 3,2%. Este saldo resulta essencialmente do menor volume de saídas observado em 2013, uma vez que as entradas mantiveram-se ao nível de 2012. Tendo em consideração as novas necessidades no âmbito da atividade “core” da instituição, nomeadamente resultantes da abertura de um novo piso na Unidade de Saúde Maria

José Nogueira Pinto, do reforço de pessoal no Lar de Santa Joana Princesa, na DIADJ e na DIC, observa-se uma maior eficiência na resposta global da SCML.

Verificou-se uma redução do número de efetivos com vínculo à função pública, evoluindo em sentido contrário o número de colaboradores com contrato de trabalho.

Gráfico 2 - Evolução CIT/CITFP



Prestadores de Serviços

A 31 de Dezembro de 2013, encontravam-se a colaborar com a SCML 573 prestadores de serviços, menos 76 do que em 31 Dezembro de 2012.

Quadro 4 - Prestadores de Serviços

	2011	2012*	2013	Variação 2013/2012
Prestadores de Serviço	697	649	573	-76

Nota I: Não estão contemplados os Prestadores de Serviços à Hora

Nota II: Os dados referentes a 2012 foram atualizados

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

Dos 573 prestadores de serviços, cerca de 83,6% (479) são Ajudantes Familiares (363) e Amas/Babysitters (116), cuja atividade é regulada pelo Decreto-Lei n.º 141/89, de 28 de Abril, e pelo Decreto-Lei n.º 158/84, de 17 de Maio, e prestam serviços na área da ação social.

Nos Serviços Operacionais (Departamentos, HOSA, CMRA, ESSA e Direção da Cultura) estavam ao serviço, a 31 de Dezembro de 2013, 4.492 colaboradores (90,1%). A distribuição dos recursos humanos na SG, Serviços Instrumentais e Gabinetes é apresentada no quadro seguinte:

Quadro 6 - Distribuição SG, Serviços Instrumentais e Gabinetes

	2011	2012*	2013	Variação 2013/2012
SG	96	50	57	7
Subtotal	96	50	57	7
DIF	61	64	65	1
DIRH	55	65	75	10
DIA	103	115	117	2
DIGIE	64	60	0	-60
DISTI	80	75	77	2
DIAJ	9	11	13	2
DICM	4	12	17	5
Subtotal	376	402	364	-38
Gabinete de Organização e Métodos (GOM)	3			0
Gabinete de Apoio aos Fundos Externos (GAFE)	4			0
GEP	10	12	13	1
GAI	10	9	8	-1
Subtotal	27	21	21	0
TOTAL	499	473	442	-31

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Nota I: Estes dados não incluem os colaboradores da Administração.

Nota II: Os dados referentes à SG não incluem os colaboradores da Direção de Ação Cultural, que transitam para a nova Direção da Cultura

Nota III: Os dados referentes à Direção de Recursos Humanos não incluem os colaboradores em Colocações de Pessoal

Nota IV: Os dados referentes a 2012 foram atualizados

Nota V: O Gabinete de Organização e Métodos (GOM) e o Gabinete de Apoio aos Fundos Externos (GAFE) foram extintos e integrados, respetivamente, na SG e na DIF

Nota VI: A Direção de Gestão de Instalações/Equipamentos (DIGIE) foi extinta e integrada no DGIP

Distribuição e evolução por Grupo Profissional

Quadro 7 - Distribuição e evolução por grupo profissional

	2011	2012*	2013	Varição 2013/2012
Dirigente	197	190	233	43
Diretor Estabelecimento	101	112	115	3
Chefia Direta	61	65	67	2
Técnico Superior	893	935	987	52
Técnico	828	840	868	28
Técnico Profissional	676	660	682	22
Administrativo	489	481	487	6
Operário	218	212	221	9
Auxiliar	1338	1330	1321	-9
TOTAL	4.801	4.825	4.981	156

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 2012 foram atualizados

Admissões e Saídas

Quadro 8 - Saídas e Admissões

Saídas / Motivo	2011	2012	2013	Admissões/Tipo Contrato	2011	2012	2013
Aposentação	86	56	58	Comissão de Serviço	14	17	37
Reforma Velhice/Invalidez	19	24	14	Contrato de Trabalho	1.153	477	470
Cessação Contrato Trab.	413	345	238	Cedência de Interesse Público	26	11	2
Licença s/vencimento	16	21	15	Regresso de Licença/Cedência	23	13	12
Outras	13	53	44	Internato Médico	4	4	4
Total	547	499	369	Total	1.220	522	525

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 “Outras” inclui 33 saídas por acordo de revogação do Contrato de Trabalho, 5 por despedimento e 6 por falecimento

Em 2013, o rácio “entradas/saídas” situou-se em 1,4, ligeiramente superior ao de 2012, em consequência do decréscimo do número de saídas, mas ainda assim muito abaixo do de 2011 (2,2), traduzindo uma política de reposição de colaboradores, associada ao esforço de contenção de despesas e à reorganização do trabalho.

Análise com ausências prolongadas

Quadro 9 - Ausências - Total

EFFECTIVOS SEM AUSENTES - TOTAL	2012*	2013	Variação 2013/2012
Contrato de trabalho em funções públicas (Quadro Residual SCML)	1.020	934	-86
Contrato de trabalho	3.657	3.803	146
Subtotal	4.677	4.737	60
EXTERNOS			
Comissão de serviço e cedência de interesse público	55	60	5
TOTAL	4.732	4.797	65

Nota: Não estão incluídas as ausências por Licença sem Vencimento

A natureza dos serviços que a SCML presta obriga a que, em muitas situações de ausência prolongada, os colaboradores tenham de ser substituídos, gerando um incremento no número de pessoas sem que tal corresponda a um duradouro aumento do quadro de pessoal.

Quadro 10 - Ausências

SEM AUSENTES (SC, HOSA, CMRA e ESSA)			
EFFECTIVOS SEM AUSENTES	2012*	2013	Variação 2013/2012
Contrato de Trabalho em Funções Públicas (Quadro Residual SCML)	1.018	932	-86
Contrato de Trabalho	3.391	3.516	125
Subtotal	4.409	4.448	39
EXTERNOS			
Comissão de Serviço e Cedência de Interesse Público	53	58	5
TOTAL	4.462	4.506	44

SEM AUSENTES (DJ)			
EFFECTIVOS SEM AUSENTES	2012*	2013	Variação 2013/2012
Contrato de Trabalho em Funções Públicas (Quadro Residual SCML)	2	2	0
Contrato de Trabalho	266	287	21
Subtotal	268	289	21
EXTERNOS			
Comissão de Serviço e Cedência de Interesse Público	2	2	0
TOTAL	270	291	21

Caracterização demográfica dos efetivos

Distribuição por Género

Quadro 11 - Género

	2011	2012*	2013
Mulheres	3.692	3.703	3.812
Homens	1.115	1.127	1.176

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Nota: Os dados referentes a 2012 foram atualizados

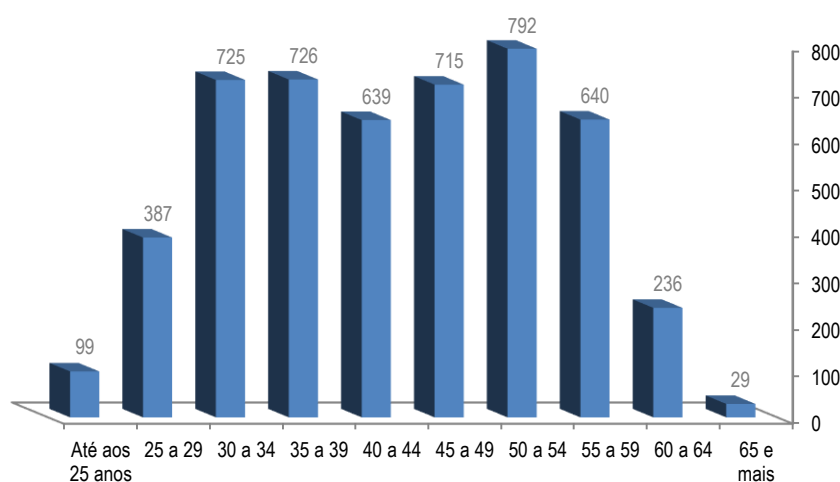
A distribuição de colaboradores por género traduz, nos últimos 3 anos, a manutenção da proporção de mais de 3 mulheres por cada homem (o rácio feminino/masculino é 3,3 em 2011 e 2012, diminuindo ligeiramente para 3,2 o peso da atividade desenvolvida por mulheres em 2013).

Distribuição por Escalão Etário

A estrutura etária dos colaboradores da SCML manteve-se relativamente estável nos últimos 3 anos. A idade média dos colaboradores situa-se nos 44 anos, refletindo um ligeiro aumento face a 2012 (43,8 anos).

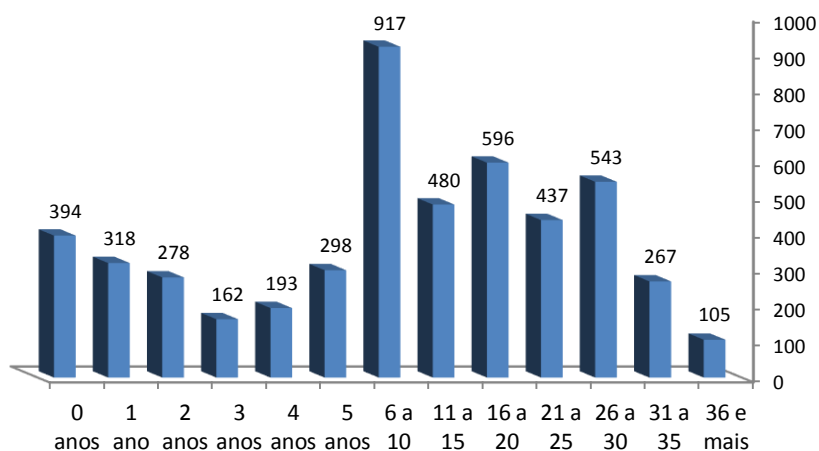
A distribuição etária concentra-se maioritariamente na faixa dos 30 aos 59 anos, sendo os grupos etários com maior representação os dos escalões dos 50-54 anos, com cerca de 15,9% do total de colaboradores, seguido dos escalões dos 30-34 e dos 35-39, representando cada um destes cerca de 14,5%.

Gráfico 4 - Distribuição por Escalões Etários



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Gráfico 5 - Distribuição por Escalões de antiguidade



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

A antiguidade média dos colaboradores da SCML situa-se em 12,6 anos, concentrando-se a antiguidade entre os 6 e os 30 anos.

Absentismo

A taxa média de absentismo da SCML situou-se nos 6,0%, tendo-se registado uma diminuição de 0,3% relativamente a 2012, mantendo uma tendência de descida no triénio.

Quadro 12 - Taxa de Absentismo

	2011	2012*	2013	Variação 2013/2012
Taxa de absentismo	6,5	6,3	6,0	-0,3

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

*A taxa de absentismo de 2012 foi atualizada.

Decompondo a taxa apresentada, identificam-se os principais motivos do absentismo:

- 14,6%, por acidente de trabalho (11,4% em 2012)
- 46,0%, por doença (51,1% em 2012)
- 4,1%, por assistência à família (4,6% em 2012)
- 27,5%, por parentalidade (25,5% em 2012).

Em 2013, verificou-se um aumento das ausências por acidentes de trabalho face ao ocorrido em 2012. Em sentido oposto, diminuíram as ausências por doença.

Os dias de ausência por greve, em 2013, totalizaram 558 dias, evidenciando uma redução relativamente a 2012 (-60 dias).

Quadro 13 - Dias de Greve

Dias de Greve	2011	2012*	2013	Varição 2013/2012
Nº de dias	369	618	558	-60

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

Nota: O nº de dias de ausência devido a greve em 2012 foi atualizado.

Acidentes de Trabalho

No que respeita à sinistralidade laboral na SCML, as 432 ocorrências registadas (que incluem todas as participações, quer se trate de acidentes, quer de incidentes de trabalho) representam um acréscimo de 11,0% relativamente a 2012.

No entanto, nem todas as ocorrências registadas correspondem a acidentes de trabalho, ou seja a ocorrências nas quais se registou dano para o colaborador. Se se considerarem apenas estes, verifica-se uma diminuição de cerca de 8,4% (- 31).

Verifica-se, por outro lado, que o número de dias de trabalho perdidos cresceu 27,0 %, sendo o rácio de dias perdidos por sinistro de 16,5 dias em 2013 (14,4 dias em 2012).

Quadro 14 - Acidentes de Trabalho

Acidentes de Trabalho	2011	2012	2013	Varição 2013/2012
Registo de Ocorrências	343	389	432	43
Acidentes de Trabalho	343	369	338	-31
Nº de Acidentes com Baixa	198	219	229	10
Nº de Dias de Trabalho Perdidos	5.283	5.618	7.135	1.517

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Nota I: Ano de 2011: não estão incluídos os acidentes ocorridos com colaboradores do ISS.

Nota II: Ano de 2012: alteração de dados, com a inclusão dos acidentes ocorridos com colaboradores do ISS

Trabalho suplementar

O volume de horas de trabalho suplementar/extraordinário registou um decréscimo bastante significativo (-20.229,3 horas) relativamente a 2012 (cerca de 32,2%). Esta diferença verifica-se tanto nas horas realizadas em dias de descanso, em que se observa uma diminuição de 32,7%, como nas ocorridas em dias úteis, em que se observa uma diminuição de 31,9%.

O trabalho extraordinário foi, maioritariamente, realizado nas unidades de saúde (HOSA E CMRA) e no DASS.

Quadro 15 - Horas de Trabalho Suplementar/ Trabalho Extraordinário

Unid. Hora

Horas de Trabalho Suplementar	2011	2012	2013	Varição 2013/2012
Em dias úteis	38.290,80	38.183,85	25.992,80	-12.191,05
Em dias de descanso obrigatório/complem/feriados	44.092,75	24.562,95	16.524,70	-8.038,25
	82.383,55	62.746,80	42.517,50	-20.229,30

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Quadro 16 - Pagamento de Horas Extraordinárias por Departamento/Serviço em 2013

	Dia Útil	Dia Descanso	TOTAL
DASS - Departamento de Ação Social e Saúde	15.869,36 €	62.592,77 €	78.462,13 €
DJ - Departamento de Jogos	4.972,77 €	8.582,98 €	13.555,75 €
DGIP - Departamento de Gestão Imobiliária e Património	229,48 €	9.963,74 €	10.193,22 €
DQI - Departamento de Qualidade e Inovação	- €	520,82 €	520,82 €
DEES - Departamento de Empreendedorismo e Economia Social	- €	- €	- €
USMJNP - Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto	692,65 €	726,98 €	1.419,63 €
HOSA - Hospital Ortopédico de Sant'Ana	258.130,42 €	10.685,88 €	268.816,30 €
CMRA - Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão	186.331,28 €	7.438,55 €	193.769,83 €
ESSA - Escola Superior de Saúde do Alcoitão	119,84 €	5.217,19 €	5.337,03 €
Direção da Cultura/Centro de Investigação e C Aplicada	273,96 €	232,08 €	506,04 €
Administração/Secretária-geral/Gabinetes/Serviços Instrumentais	8.934,22 €	7.904,15 €	16.838,37 €
TOTAL	475.553,98 €	113.865,14 €	589.419,12 €

Saúde Ocupacional, Higiene e Segurança no Trabalho

Quadro 17 - Exames Médicos

Exames	2011	2012	2013	Varição 2013/2012
Iniciais	961	478	403	-75
Periódicos	4247	3819	2120	-1699
Ocasionais	171	202	358	156
Total	5379	4499	2881	-1618

Fonte: Direção de Recursos Humanos – Gabinete de Segurança e Saúde no Trabalho

Apoio Social

No seu global, o montante investido na atribuição de benefícios sociais aos colaboradores registou um aumento de 63,0%. Este aumento reflete a política sustentada de Apoio Social aos colaboradores, a que foi dado particular relevo no ano de 2013, na continuidade do trabalho realizado em 2012, ano da criação do Gabinete de Apoio Social.

À semelhança de 2012, a atribuição de subsídios reembolsáveis foi o benefício que registou um maior crescimento. O número de subsídios concedidos nesta rubrica mais que triplicou (cerca de 3,5 vezes), no que foi acompanhado pelo montante que lhe está associado (324.687 €), que ultrapassou também o triplo do valor de 2012 (3,3 vezes).

Quadro 18 - Benefícios

	2011		2012		2013		Var. 2013/2012	
	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Subs. não Reembolsáveis	50	21.950	60	27.815	53	15.034	-7	-12.780
Subs. Reembolsáveis	43	29.537	118	99.492	411	324.687	293	225.195
Subs. de Complemento de Medicamentos	127	8.916	94	6.904	98	5.049	4	-1.855
Subs. de Proteção Infantil	3.331	201.235	2.910	203.826	3.097	221.609	187	17.784
Subs. Freq. Ensino Básico	243	14.430	208	11.900	301	22.254	93	10.355
Subs. de Formação Complementar	36	3.210	34	3.454	37	4.161	3	707
Complemento de Pensão Mínima	188	23.214	120	23.110	134	20.741	14	-2.369
Total	4.018	302.493	3.544	376.500	4.131	613.536	587	237.036
Valor médio		75,28		106,24		148,52		

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP e Direção de Recursos Humanos – Gabinete de Apoio Social

Carreiras

Mantendo-se em 2013 o “congelamento” salarial para os trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas, por força da Lei do Orçamento do Estado para 2013, e considerando a necessidade de manter níveis mínimos de coerência na gestão de remunerações, carreiras e motivações, a conjuntura económica e financeira do País e a necessidade de contenção de despesas, não foi lançado, em 2013, o processo anual de progressões/promoções e atribuição de prémios de desempenho para os colaboradores a exercer funções ao abrigo de contrato de trabalho.

Formação**Quadro 19 - Formação Total**

Formação	2012				2013			
	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custos
Interna	6.365	480	60.732	425.390,84 €	8.100	560	69.558	288.264,72 €
Externa Nacional	553	272	6.981	33.011,00 €	493	463	11.747	5.878,59 €
Externa Estrangeiro	96	59	1.132	25.341,65 €	48	38	882	2.888,79 €
Externa Total	649	331	8.113	58.352,65 €	541	501	12.629	8.767,38 €
Autoformação-Estatuto Trabalhador Estudante	111	108	6.123	0	178	393	5.473	0
Total	7.125	919	74.968	483.743,49 €	8.819	1.454	87.660	297.032,10 €

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP e dados disponibilizados pelos respetivos Serviços

Quadro 20 - Formação UF / DIRH

Formação	2012				2013			
	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custos
Interna	6.307	472	60.375	423.790,84 €	7.898	551	62.286	272.551,70 €
Externa Nacional	377	171	6.046	26.195,00 €	325	376	9.109	3.764,51 €
Externa Estrangeiro	22	13	295,5	17.398,65 €	4	2	84	2.888,79 €
Externa Total	399	184	6.342	43.593,65 €	329	378	9.193	6.653,30 €
Autoformação-Estatuto Trabalhador Estudante	89	89	5.289	0	84	288	4.437	0
Total	6.795	745	72.006	467.384,49 €	8.311	1.217	75.916	279.205,00 €

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP e dados disponibilizados pelos respetivos Serviços

Quadro 21 - Formação HOSA+CMR+ESSA

Formação HOSA+CMR+ESSA	2012				2013			
	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custos
Interna	58	8	357	1.600,00 €	202	9	7272	15.713,02 €
Externa Nacional	176	101	2.435	6.816,00 €	168	87	2.638	2.114,08 €
Externa Estrangeiro	74	46	1.588	7.943,00 €	44	36	798	0,00 €
Externa Total	250	147	4.023	14.759,00 €	212	123	3.436	2.114,08 €
Autoformação- Estatuto Trabalhador Estudante	22	19	1.584		94	105	1.036	
Total	330	174	5.964	16.359,00 €	508	237	11.744	17.827,10 €

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP e dados disponibilizados pelos respetivos Serviços

Nota I: Formação DIRH/UF: formação interna planeada, promovida e organizada pela DIRH e formação externa, validada e autorizada no âmbito do orçamento gerido pela DIRH, 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 2013, receberam formação 3.493 colaboradores, o que, considerando o universo dos colaboradores com vínculo à SCML, representa uma taxa de cobertura da formação de cerca de 70%.

Comparativamente com o ano de 2012, e não incluindo a autoformação associada ao Estatuto de Trabalhador Estudante, regista-se o seguinte:

- O número de participações em ações de formação registou um crescimento de 23,8%.
- O número de ações registou um crescimento de 58,2%.
- O número de horas de formação cresceu 3,9%.
- Na gestão do orçamento relativo à formação de colaboradores, proporcionada pela SCML, registou-se um investimento 38,6% inferior ao registado em 2012.

Em síntese, foram proporcionadas mais oportunidades de formação a mais colaboradores e foram ministradas mais horas de formação com um investimento substancialmente reduzido (- 38,6% face ao registado em 2012).

Quadro 22 - Formação por Serviço

Estrutura	N.º Participantes	%	Nº Horas	%
DASS	5.592	63,41%	58.340	66,55%
DJ	639	7,25%	5.906	6,74%
DGIP	206	2,34%	1609,5	1,84%
DQI	44	0,50%	413,75	0,47%
DEES	26	0,29%	239,75	0,27%
HOSA	393	4,46%	3.662	4,18%
CMRA	685	7,77%	8.252	9,41%
ESSA	29	0,33%	260	0,30%
ADM/GAB/SG/DIC/DICM/SI	1205	13,66%	8.977	10,24%
Total	8.819	100,00%	87.660	100,00%

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Departamento de Ação Social e Saúde

O Relatório de Atividades de 2013 do Departamento de Ação Social e Saúde (DASS) pretende ser um instrumento de registo sumário da atividade desenvolvida, face ao estabelecido no Plano de Atividades.

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.

No presente relatório são apresentados os resultados das atividades desenvolvidas pela ação social em 2013, tendo como referência os objetivos estratégicos anuais para as áreas da infância e juventude, do acolhimento social e desenvolvimento comunitário, do acolhimento de emergência social, do apoio a pessoas idosas e a pessoas com deficiência, do acompanhamento terapêutico, da educação e formação e, ainda, no âmbito da reorganização e melhoria de processos de gestão internos.

O desenvolvimento de atividades que respondam às necessidades da população em situação de maior vulnerabilidade e desfavorecimento social, assentes em paradigmas de intervenção social tecnicamente validados de forma a procurar garantir as melhores práticas, constitui o desígnio do trabalho desenvolvido pela área de ação social no seu todo, na senda do alcance da sua missão e no compromisso com a cidade de Lisboa.

Metodologicamente, o ano em análise foi marcado por dois movimentos fundamentais: por um lado, pelo aprofundamento das estratégias de intervenção transversais em que se procurou garantir que os diferentes domínios de ação social se entrecruzassem nas componentes que lhes são comuns; e, por outro lado, pelo reforço da dinâmica de trabalho interdisciplinar com base no modelo da gestão de caso colaborativa.

A cooperação interinstitucional constitui uma importante dimensão na definição da ação social desenvolvida pela SCML, a qual se expressa através de acordos de colaboração estabelecidos com entidades que têm responsabilidade nesta área na cidade de Lisboa, sendo de relevar o protocolo estabelecido com o Instituto de Segurança Social, em 11 de novembro, que regula as relações entre as duas instituições no âmbito do Sistema de Proteção Social e Cidadania; e o Protocolo estabelecido com a Câmara Municipal de Lisboa, em 13 de setembro, para o desenvolvimento e instalação da Unidade de Atendimento à Pessoa Sem-abrigo do Cais do Sodré, consubstanciando-se assim o Plano Cidade para a Pessoa Sem-abrigo, no contexto da Rede Social de Lisboa.

No final de 2013, iniciou-se uma nova reorganização dos Serviços de Apoio Domiciliário (SAD) em função da reorganização do Acolhimento Social e que tem por base a definição geográfica das Unidades de Desenvolvimento e Intervenção Territorial (UDIP).

Esta reorganização, a implementar plenamente em 2014, irá agregar os SAD em polos de referência para cada uma das UDIP. Passarão a existir 11 núcleos de SAD e a capacidade instalada terá um acréscimo de 380 utentes.

Através da Direção de Saúde Santa Casa (DISSC), que dispõe de autonomia técnica e funcional e tem como missão assegurar a prestação de cuidados de Saúde de proximidade aos indivíduos que deles necessitem, abrangendo todo o ciclo de vida, desde a infância até à quarta idade, o DASS continuou a assegurar Cuidados de Saúde Primários nas valências Materno-Infantil e Adulto-Idosos, Cuidados Secundários com a integração de especialidades médico-cirúrgicas e o Apoio Domiciliário nas vertentes curativa e preventiva, abrangendo os utentes dos Equipamentos da SCML, IPSS, Lares Particulares e domicílios. Patrocinou ainda, a inovação em saúde, através do apoio, quer a programas extraordinários, quer a programas de investigação e/ou formação.

Neste âmbito, é de destacar em outubro de 2013, a aprovação pela Mesa da SCML da criação de uma Unidade de Saúde no Bairro da Liberdade/Serafina, a juntar às 6 unidades de saúde e 3 extensões já existentes;

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 e sem médico de família atribuído.

O contexto de crise económica e financeira que se mantém no país desde 2008 tem obrigado à permanência das medidas de reequilíbrio e disciplina orçamental. O setor público da saúde, a par da contenção das despesas, tem procurado também um acréscimo das receitas, aumentando as taxas moderadoras pagas pelos utentes. Verificou-se ainda a redução de algumas campanhas preventivas referentes à saúde pública e suspensão de projetos, como por exemplo, a extensão e consolidação da rede nacional de cuidados continuados e paliativos. Esta situação, aliada à deterioração das condições financeiras das famílias, seja por desemprego, restrição das prestações sociais em geral, baixo rendimento ou um nível elevado de encargos, teve reflexos na procura pelos Serviços de Saúde da SCML, na medida

em que aos utentes que procuram habitualmente os seus serviços, vieram juntar-se franjas populacionais em idade ativa que ingressaram numa situação de franca carência económica.

No último trimestre de 2012, o Voluntariado da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, passou a estar integrado no DASS, como Gabinete de Promoção do Voluntariado. Em 2013, foi consolidado este novo enquadramento de uma atividade que se reveste de fundamental importância na prossecução dos fins da Instituição.

Por último, no campo da gestão e organização dos processos foram dados importantes passos no desenho do Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional (PRIA) que permitem alcançar o upgrade necessário à integração das diversas bases de dados existentes nos diversos domínios de atividade e na definição do utente único da SCML. Esta é uma das apostas consistentes na qualidade, transversalidade e integração das diferentes áreas de intervenção.

A informação é um fator chave no planeamento e na tomada de decisão. Através dos gabinetes de apoio do DASS, foi produzida e sistematizada informação de apoio à tomada de decisão a diferentes níveis, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço prestado.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

APOIO À FAMÍLIA, INFÂNCIA E JUVENTUDE

Objetivo Operacional 1: *Assegurar o funcionamento da rede de respostas sociais do DASS concorrendo para processos de 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**

A resposta social *Creche* procura promover o desenvolvimento integral das crianças em estreita colaboração com as famílias, apoiando a função educativa parental e contribuindo para a prevenção e intervenção precoce.

Através da sua rede de creches, a SCML manteve a sua intervenção junto das famílias socialmente mais desfavorecidas residentes preferencialmente na cidade de Lisboa, consubstanciando-se como um recurso essencial na continuidade da atividade desenvolvida pelo Acolhimento Social, em particular através das Equipas de Apoio à Família.

Dada a procura desta resposta, procedeu-se à reconversão de salas de jardim de infância em salas de creche em 4 estabelecimentos, o que permitiu aumentar a sua capacidade em 56 lugares.

A análise da cobertura desta resposta social tem sido realizada à luz da informação obtida no Conselho Municipal de Educação, em particular no que se refere à abertura de creches no âmbito do Programa B-a-Bá, da Câmara Municipal de Lisboa (CML).

Quadro 23 - Creche

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Creches	32	34	30	-12%	-6%
Capacidade	1654	1.650	1.637	-1%	-1%
Nº de vagas ocupadas	1.595	1.631	1.596	-2%	0%
Nº de utentes diferentes	2.581		2.597		1%
Frequência média diária	1.234	1.341	1.235	-8%	0%
Lista de Espera	634		517		-18%
Taxa de Ocupação	96%	99%	97%	-2%	1%
Capacidade de Resposta	72%		76%		6%

O número de vagas ocupadas bem como a frequência média diária, mantiveram-se estáveis relativamente a 2012.

Relativamente ao número de creches face ao planeado o desvio deve-se, por um lado ao critério de contabilização das creches duplas no Plano de 2013 e, por outro lado, ao encerramento do Abrigo Infantil e da Creche das Laranjeiras. Apesar da reconversão de salas de Jardim de Infância em salas de Creche, o encerramento destes dois equipamentos resultou numa diminuição da capacidade em 17 lugares.

A lista de espera apresenta um decréscimo de 18% face a 2012, tendo a capacidade de resposta aumentado em 4 pontos percentuais. Das 517 crianças que ficaram sem resposta, tanto na rede de creches da SCML como na rede solidária, 103 não residem na cidade de Lisboa.

➤ Assegurar o funcionamento da rede de estabelecimentos de 1.ª infância – Creche Familiar

A resposta social creche familiar valoriza o clima familiar na promoção do bem-estar e do desenvolvimento integral da criança, privilegiando a sua individualidade. Constitui uma alternativa de qualidade à integração em equipamentos de 1.ª e 2.ª infância, permitindo potenciar a intervenção com as crianças e famílias acompanhadas pelo Acolhimento Social e pelas Equipas de Apoio à Família.

Em Março de 2013, realizou-se o 4º Encontro anual das creches familiares da SCML, sob o tema *Crescer em Família*, que mais uma vez contribuiu para a formação, partilha de saberes e qualificação da resposta, bem como para o reconhecimento institucional e profissional das amas.

Encontra-se em revisão o Manual de Procedimentos para recrutamento, seleção e formação de amas, com vista a uma melhor qualificação desta resposta social.

Quadro 24 - Creche Familiar

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Creches Familiares	9	9	9	0%	0%
Capacidade	491	460	477	4%	-3%
Nº de Amas	109	117	104	-11%	-5%
Nº de vagas ocupadas	414	442	386	-13%	-7%
Nº de utentes diferentes	621		644		4%
Frequência média diária	319	322	301	-7%	-6%
Lista de Espera	176		70		-60%
Taxa de Ocupação	84%	96%	80%	-17%	-5%
Capacidade de Resposta	70%		85%		21%

Verifica-se que, em termos globais, registou-se uma diminuição da atividade face a 2012 e um desvio negativo face ao planeado, designadamente no número de amas e de vagas ocupadas.

De salientar, no entanto, a diminuição da lista de espera de 176 para 70 crianças e consequente aumento da capacidade de resposta de 70% para 85%.

➤ **Assegurar o funcionamento da rede de estabelecimentos de 2.ª infância – Jardim de Infância**

Enquadrados pela Lei Quadro da Educação Pré-Escolar, os jardins de infância na SCML são espaços educativos dinamizadores de saberes, que acolhem preferencialmente crianças de 3 anos, contribuindo para o desenvolvimento e sucesso da aprendizagem das crianças em situação de maior vulnerabilidade e para o aumento das competências e responsabilidades parentais. Para além das atividades letivas, esta resposta proporciona cuidados pessoais e atividades lúdicas de suporte e apoio à família, favorecendo a conciliação entre a vida familiar e profissional.

Tal como na resposta creche, os jardins-de-infância constituem um recurso essencial na continuidade da intervenção do Acolhimento Social e das Equipas de Apoio à Família.

Quadro 25 - Jardim-de-Infância

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Jardins de Infância	19	19	17	-11%	-11%
Capacidade	935	916	798	-13%	-15%
Nº de vagas ocupadas	884	908	798	-12%	-10%
Nº de utentes diferentes	1.723		1.414		-18%
Frequência média diária	718	746	635	-15%	-12%
Lista de Espera	25		23		-8%
Taxa de Ocupação	95%	99%	92%	-7%	-2%
Capacidade de Resposta	97%		97%		0%

Como consequência do aumento da oferta pré-escolar da rede pública, tem vindo a diminuir a procura para estabelecimentos da SCML, o que justifica, como já referido, a reconversão de salas de jardim-de-infância em salas de creche. Das 23 crianças em lista de espera, apenas 8 residem em Lisboa, continuando a verificar-se vagas em determinadas zonas da cidade, onde a cobertura da rede pública já é suficiente.

A articulação entre os jardins-de-infância da SCML e os agrupamentos escolares da rede pública tem permitido garantir uma adequada cobertura desta resposta social.

➤ **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**

O Programa “Apoiar em Agosto” é uma resposta socioeducativa que a SCML desenvolve no mês Agosto em vários estabelecimentos de infância, garantindo apoio 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.

Em 2013, foram abrangidas por este programa 313 crianças (209 de creche e 104 de jardim de infância).

➤ **Desenvolver atividades de animação sociocultural e recreativas para jovens visando a formação e desenvolvimento de valores para a cidadania e potenciando a sua inserção Educativa e Profissional**

A resposta social Animação Socioeducativa e Cultural (ASE) é desenvolvida em sete estabelecimentos e é direcionada a pré-adolescentes, adolescentes e jovens, visando contribuir para o desenvolvimento das suas capacidades e competências pessoais e sociais.

A cooperação com diversos parceiros locais e com outros serviços da SCML constitui uma importante mais-valia para o desenvolvimento das atividades, permitindo rentabilizar e diversificar recursos e qualificar as dinâmicas numa lógica de aproximação intergeracional.

Quadro 26 - Animação Socioeducativa

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Serviços com ASE	7	7	7	0%	0%
Nº médio ações	94		88		-6%
Capacidade	285	285	285	0%	0%
Capacidade global	580	535	580	8%	0%
Nº de utentes diferentes	813	623	650	4%	-20%
Frequência média diária	203	219	178	-19%	-12%
Lista de Espera	5		15		200%
Capacidade de Resposta	99%	100%	98%	-2%	-1%

Em 2013, foram acompanhados 650 utentes diferentes, o que representa um desvio de 4% acima do planeado.

O facto da frequência média diária, ter ficado 19% abaixo do objetivo, justifica-se pela carga letiva diária condicionar a participação dos jovens nas atividades.

➤ **Assegurar o funcionamento de respostas atípicas "Babysitting Social" e Projeto "Pé ante Pé"**

Babysitting Social

O Babysitting é uma resposta social atípica criada com o objetivo de apoiar as famílias socialmente mais vulneráveis e com dificuldades em assegurar os cuidados e o acompanhamento das suas crianças devido à ausência de rede de suporte social e familiar que lhes permita conciliar os seus horários laborais e/ou formativos com o horário de funcionamento dos estabelecimentos.

Trata-se de uma experiência recente no âmbito do apoio às famílias que existe apenas na zona oriental da cidade, encontrando-se em avaliação a sua disseminação a outras zonas da cidade.

A capacidade de resposta é de 60 crianças e integra 15 babysitters. Em 2013, esta resposta social apoiou 68 famílias diferentes e abrangeu um total de 98 crianças. A capacidade de resposta foi de 100% e a taxa de ocupação aumentou de 71% em 2012 para 83% em 2013, o que denota um aumento da procura deste tipo de apoio.

Projeto Pé ante Pé

A ação "Pé ante Pé" decorre das necessidades identificadas pelo Acolhimento Social e encontra-se sedeadada nas instalações do CPS da Alta de Lisboa. Abrange preferencialmente as freguesias da Ameixoeira, Charneca e Lumiar, dispondo de uma sala com características de creche para acolhimento diurno de crianças dos 0 aos 3 anos, com carácter transitório e urgente.

Esta resposta atípica assegura uma intervenção sócio educativa de carácter precoce, preventivo, multidisciplinar e sistemático junto de famílias com crianças em situação de risco, devido a situações de negligência, défice de competências parentais e necessidade de avaliação/ aprofundamento de diagnóstico.

Em 2013, foram acompanhadas 23 crianças diferentes. As crianças que terminam a ação são, na generalidade, integradas em equipamentos de infância, podendo as famílias continuar em acompanhamento por parte desta resposta, caso se considere necessário.

➤ **Acolher e apoiar o desenvolvimento social e educativo de crianças e jovens em Lar de Infância e Juventude, Centro de Acolhimento Temporário, Apartamento de Autonomização e Pré-Autonomização**

O acolhimento institucional na infância gera condições críticas para o desenvolvimento integral da criança. A sua necessidade enquanto medida de proteção é reconhecida no atual enquadramento legal do sistema de proteção da criança/jovem em situação de perigo.

Tendo como premissa o princípio fundamental da salvaguarda do interesse superior de cada criança e jovem, a SCML orientou a sua atividade para a prestação de um acolhimento institucional de qualidade, criando condições que garantam o desenvolvimento pessoal integral das crianças/jovens acolhidos e a promoção da sua inserção social e familiar, visando a capacitação para o exercício pleno de cidadania.

Por força do regime legal de cedência dos estabelecimentos integrados do ISS/IP, a Ação Social da SCML passou a gerir duas realidades distintas, com níveis de exigência que acresceram às responsabilidades que já detinha nesta matéria. O alargamento da idade de admissão até aos 18 anos e o âmbito da resposta de emergência/urgência ao distrito de Lisboa requerem uma atitude proactiva e de rigor no encaminhamento subsequente o que, na maioria das vezes, não é compatível com os tempos da criança/jovem acolhido.

Admissão no sistema de acolhimento

A especialização da admissão nos Centros de Acolhimento e Observação Temporários (CAOT) garantindo a qualidade de resposta na admissão e um tempo de permanência ideal médio de 6 meses confrontou-se, ao longo do ano de 2013, com a inviabilidade de mobilidade efetiva para a rede de lares. Esta situação deve-se ao facto de estarem associadas à população acolhida problemáticas de especial complexidade, nomeadamente crianças portadoras de deficiência, estrangeiras (dificuldades na comunicação com as famílias e na avaliação de redes de suporte) e situações no âmbito do direito criminal com a morosidade processual correspondente. Em consequência dos fatores identificados e do aumento de admissões em idades precoces, os CAOT vivenciaram, de forma continuada, um contexto de sobrelotação.

Quadro 27 - Equipa de Admissões

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº Pedidos	113	120	105	-13%	-7%
Do âmbito da SCML	106		105		-1%
Fora do âmbito da SCML	7		0		-100%
Nº Pedidos Analisados	113	120	105	-13%	-7%
Nº Desistências	4		8		100%
Nº Encaminhamentos	103		97		-6%
Para CAO da SCML	101		94		-7%
Para Acolhimento Familiar	0				
Para Lar da SCML	2		3		50%
Para Outras Instituições					
Nº de Admissões Efetivas	103		97		-6%

Ao longo do ano de 2013 foram analisados pela Equipa de Admissões 105 pedidos, todos do âmbito da SCML, e admitidas 97 crianças, 94 em Centro de Acolhimento Temporário e 3 reintegradas em Lar, por insucesso na concretização do projeto de vida.

Das situações admitidas nos CAOT, 49 correspondem a situações de acolhimento de emergência por solicitação judicial, 33 com idade inferior a 7 anos e 16 com mais de 7, integrando-se neste grupo 6 fratrias. Os motivos que originaram o acolhimento continuam associados a contextos familiares desestruturados e/ou desestruturantes, com acumulação de riscos psicossociais.

A nível distrital, a avaliação das situações foi da competência da Equipa de Acolhimento de Emergência do CDSS, colaborando a SCML na admissão das crianças e jovens na rede de estabelecimentos integrados cedidos em contrato de gestão. Foram recebidos 156 pedidos de admissão, dos quais 106 tiveram resposta favorável, sendo 94 admitidos em Centro de Acolhimento de Emergência, 1 em Apartamento de Autonomização e 11 em Centro de Acolhimento Temporário. Do total de crianças admitidas, 26 foram acolhidas de urgência ao abrigo do artº 91 da Lei 147/99, de 01.09. De referir que a maioria dos pedidos tem origem nos concelhos de Cascais, Sintra, Loures e Lisboa.

Acolhimento Institucional

Durante o ano de 2013, a SCML cuidou e educou 567 crianças e jovens, 352 através da rede de equipamentos da SCML e 215 através dos equipamentos integrados do ISS com contrato de gestão.

Quadro 28 - Acolhimento Institucional

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
CAT (CAE; CAOT; CAT)					
Nº de CAT	7	7	7	0%	0%
Capacidade	123	123	123	0%	0%
Nº de utentes diferentes (média trimestral)	180	167	176	6%	-2%
Lares					
Nº de Lares	14	14	14	0%	0%
Capacidade	246	240	236	-2%	-4%
Nº de utentes (média trimestral)	236	239	235	-2%	0%
Residência de Pré-Autonomização					
Nº de Residências	2	2	1	-50%	-50%
Capacidade	9	9	2	-78%	-78%
Nº de utentes (média trimestral)	9	9	2	-78%	-78%
Residência de Autonomização					
Nº de Residências	11	11	12	9%	9%
Capacidade	32	32	39	22%	22%
Nº de utentes (média trimestral)	29	32	37	16%	28%

Nos 7 Centros de Acolhimento foi acolhido um nº médio de 176 de crianças e jovens, com uma taxa de variação de 6% face ao planeado.

Na rede de lares de infância e juventude, a média de crianças/jovens acolhidos foi de 235, ficando a execução ligeiramente abaixo dos valores planeados (-2%), devido ao facto de em 2013 se ter reduzido a capacidade da resposta em 10 lugares. Esta redução foi efetuada no sentido de garantir a qualidade e segurança dos lares de acolhimento, dada a complexidade das problemáticas associadas às situações de admissão que exigem um acompanhamento cada vez mais individualizado.

Da admissão à desinstitucionalização

O acolhimento institucional deve ser uma medida provisória e nunca um projeto de vida. A construção, com a criança/jovem, de um projeto de vida a longo prazo carece de um contexto institucional protetor e securizante que possibilite uma vivência que os capacite para enfrentar os desafios do quotidiano de forma autónoma e responsável e promova o seu desenvolvimento pessoal e social, bem como a sua inclusão social.

Em 2013, 90% dos projetos de vida das crianças acolhidas nos Centros de Acolhimento foram elaborados dentro do prazo de 6 meses legalmente previstos, inclusivamente em 24,5% dos casos relativos a admissões no 2º semestre. Do total das situações admitidas em 2013, 13% tiveram projetos de vida concretizados no mesmo período.

Na rede de equipamentos da SCML, a concretização dos Projetos de Vida viabilizou a integração de 53,8% das crianças e jovens na família biológica e 32% em família adotiva.

Relativamente aos equipamentos do ISS em contrato de gestão, a concretização dos projetos de vida viabilizou a integração de 46,4% crianças/jovens na família biológica e a integração de 1 criança em família adotiva. Transitaram para outra instituição 35,7% das crianças e jovens que se encontravam acolhidas em Centro de Acolhimento Temporário.

Em 2013, a Residência de Pré-Autonomização Casa de Santa Brígida, com capacidade para 7 jovens, tendo em conta as características dos jovens acolhidos e o tipo de apoio prestado, passou a ser reclassificada e contabilizada como Residência de Autonomização, o que justifica que a execução tenha sido superior ao planeado nesta resposta e inferior nas Residências de Pré-Autonomização.

Os 12 Apartamentos de Autonomização, com capacidade para acolher 39 jovens, constituem uma resposta social que apoia a transição para a vida adulta de jovens com idade compreendida entre os 15 e os 21 anos, utilizando uma metodologia que visa a responsabilização e a aquisição de autonomia que lhes permitam a inserção na comunidade e uma vida independente.

Em 2013, foram apoiados 41 jovens diferentes, 21 em apartamentos da SCML e 20 nos integrados dos ISS. Registraram-se 9 autonomizações de jovens, 6 dos quais com exercício de atividade profissional e enquadramento habitacional próprio ou familiar.

No âmbito da rede direta da SCML, concretizaram-se 78 projetos de vida, o que corresponde a uma taxa de 22%, a mais baixa dos últimos anos. Nos equipamentos integrados do ISS efetivaram-se 56 desinstitucionalizações, correspondendo a uma taxa de 26%.

➤ **Desenvolver o recurso a Famílias de Acolhimento de Crianças como alternativa à institucionalização**

A SCML, no âmbito das suas competências, é considerada instituição de enquadramento (DL nº 11/2008 de 17/01, art.º 10º, nº 1), competindo-lhe promover a informação sobre o acolhimento familiar e a sensibilização da comunidade e das famílias para cooperarem na sua viabilização, bem como, o reconhecimento da habilitação para a função das famílias candidatas a acolhimento familiar.

As campanhas de sensibilização desenvolvidas até ao momento, evidenciam fraca adesão dos cidadãos da área de Lisboa e arredores a esta resposta social. Em 2013, foram estabelecidos 23 contatos para obter informações relativas ao acolhimento familiar de crianças, o que corresponde a um quarto do que se verificou em 2012.

A análise dos resultados obtidos desde 2009 sugere que se equacionem outras estratégias ao nível da sensibilização da comunidade.

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

O Serviço de Adoção tem por missão integrar crianças em pré-adoção, efetuar o seu acompanhamento nas famílias adotivas até à decisão judicial final de adoção, sendo para tal 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 dos candidatos selecionados, residentes em Portugal ou no estrangeiro, mas que pretendem adotar em Portugal.

A Resolução do Conselho de Ministros nº 37/2013, de 11 de junho, determina a abertura do debate tendente à revisão do sistema de proteção das crianças e jovens em perigo e do regime jurídico da adoção, preconizando para o efeito, a constituição de duas comissões interministeriais que deverão ponderar as recomendações evidenciadas pelo Grupo de Trabalho para a Agenda da Criança nestas matérias, tornado público através da referida Resolução.

Quadro 29 - Serviço de Adoção

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de famílias inscritas para adoção de raiz	40		72		80%
Nº de famílias inscritas para adoção de facto	6		4		-33%
Nº de famílias avaliadas	35	40	42	5%	20%
Nº de famílias selecionadas	33		41		24%
Nº total de famílias em lista de espera para adotar	121		131		8%
Nº de decisões de adotabilidade recebidas	56		43		-23%
Nº de crianças a Aguardar Família Adotiva	13	25	25	0%	92%
Nº de Crianças integradas em período de Pré-Adoção	62	50	41	-18%	-34%
Nº de adoções decretadas	20	18	22	22%	10%
Nº de processos de adoção instruídos	18	15	29	93%	61%

Em 2013, inscreveram-se para adoção 76 famílias, das quais 72 para adoção de raiz (49 casais e 23 singulares), valor manifestamente superior ao registado nos últimos três anos. Foram avaliadas 42 famílias, valor 5% acima do planeado, e selecionadas 41. Foram arquivados 22 processos de famílias selecionadas por motivo de transferência, desistência ou falta de impulso processual do candidato. No final de 2013, encontravam-se em lista de espera para adotar 131 famílias (95 casais e 36 singulares).

Em 2013, foram sinalizadas ao Serviço de Adoção 47 crianças com decisão de adotabilidade, 34 pela DIADIJ e 13 por outras instituições do concelho de Lisboa.

Foram integradas em pré-adoção e acompanhadas pelo Serviço de Adoção 41 crianças, 18 em famílias selecionadas pela SCML, 21 em famílias residentes em Portugal selecionadas pelos serviços dos Centros Distritais de Segurança Social e, pelo segundo ano consecutivo, 2 integrações internacionais. Do total

destas crianças, 16 eram rapazes e 25 raparigas, 18 tinham idades compreendidas entre os 3 e os 5 anos e apenas 7 apresentavam problemas de saúde.

Tem vindo a acentuar-se a tendência de decréscimo no número de crianças integradas em pré-adoção, situação já refletida no Plano para 2013, e apesar disso observou-se um desvio negativo de 5% em relação ao planeado. O número de crianças colocadas em pré-adoção corresponde ao quarto valor mais baixo dos últimos 16 anos.

No final do ano, 61 crianças em situação de adotabilidade aguardavam a sua integração em família adotiva. Destas, 25 tinham perfil pessoal que se coadunava com as pretensões dos candidatos selecionados e 36 não tinham resposta familiar adotiva por não terem o perfil pretendido pelos candidatos em lista de espera.

Em 2013, foram decretadas 22 adoções, 20 nacionais e 2 internacionais, o que corresponde a uma variação positiva de 22% face ao planeado.

➤ **Assunção em parceria da intervenção precoce na cidade de Lisboa**

A Intervenção Precoce na Infância (IPI) concretiza-se através de um conjunto de medidas de apoio integrado centrado na criança e na família, que inclui ações de natureza preventiva e reabilitativa, no âmbito da educação, de 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, responde a crianças dos 0 aos 6 anos que apresentam limitações nas funções ou estruturas do corpo ou com risco grave de atraso de desenvolvimento.

As Equipas Locais de Intervenção Precoce (ELI), constituídas formalmente em 2012 com base em parcerias institucionais envolvendo vários profissionais, prosseguiram em 2013 a sua atividade na cidade de Lisboa, mantendo os procedimentos associados à sinalização e aos pedidos de apoio a crianças com Necessidades Educativas Especiais (NEE).

A SCML, através da sua rede de estabelecimentos de infância, continuou a encaminhar e a solicitar às ELI sedeadas em quatro centros de saúde, apoio para crianças com NEE em fase de avaliação e/ou com necessidade de acompanhamento terapêutico.

➤ **Assegurar o funcionamento da Casa de Acolhimento a Mulheres Vítimas de Violência, disponibilizando lugares para 8 mulheres e 14 crianças**

A Casa de Apoio Maria Lamas (CAML), com capacidade para acolher 8 mulheres e 14 crianças, proporciona Acolhimento Temporário (período de 6 meses) e/ou de Emergência (período máximo de 72 horas) a mulheres vítimas de violência doméstica, com ou sem filhos, que se encontrem numa situação de vitimação e de risco. Promove a proteção física e psicológica das vítimas, a aquisição de competências pessoais, profissionais e sociais, com vista à criação das condições necessárias para a reorganização das suas vidas.

Em 2013, a CAML deu resposta a 69 utentes diferentes no conjunto das respostas.

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. Em 2013, foram acolhidos 54 utentes, mais 35% que o planeado para o período. Do total destes utentes, 28 foram transferidos para Acolhimento Temporário.

No Acolhimento Temporário, com capacidade para acolher 7 mulheres e 13 crianças, foram acolhidos 43 utentes, o que corresponde a uma taxa de variação face ao planeado de -6%. Importa referir que a admissão de um maior número de agregados constituídos por mulheres isoladas resulta numa consequente diminuição do número de crianças acolhidas.

➤ **Assegurar o funcionamento do Centro de Acolhimento Temporário para mulheres com crianças**

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.

Em 2013, foram admitidos na extensão 112 utentes, mais 51% do que em 2012, devido aos agregados acolhidos terem um maior número de crianças. A frequência média diária foi de 9 utentes, sendo o tempo médio de estadia de 27 dias (menos 5 dias que em 2012), o que corresponde a taxas de variação face ao planeado de 0% e -4%, respetivamente. O nº médio de utentes foi de 31, mais 19% que o planeado para o período.

Refira-se que, por ausência de vagas, não foi possível dar resposta a 26 pedidos de acolhimento.

➤ **Assegurar o funcionamento de Equipas de Apoio à Família, visando o desenvolvimento e a mobilização de competências pessoais, sociais e parentais**

As EAF são equipas multidisciplinares integradas nas Direções de Ação Social Local, que têm como missão acompanhar as situações de famílias com crianças e jovens em risco ou em 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 sua execução for da competência da SCML.

Em 2013, foi consolidado o processo de reorganização das Equipas de Apoio à Família iniciado em 2012, visando disponibilizar uma intervenção especializada a mais famílias com crianças e jovens em risco e diminuir o peso desta problemática no Atendimento Social. Iniciou-se também o processo de monitorização da implementação do Manual de Procedimentos, com o objetivo de uniformizar a metodologia de intervenção transversal a todas as EAF.

Quadro 30 - Equipas de Apoio à Família

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de EAF	16	16	16	0%	0%
Nº de famílias sinalizadas	355		659		86%
Nº de crianças sinalizadas	681		1.233		81%
Nº de famílias acompanhadas	1.273	1.440	1.668	16%	31%
Nº de crianças acompanhadas	2.510	3.025	3.377	12%	35%
Nº de atendimentos realizados	18.049		17.298		-4%
Nº de processos familiares concluídos c/ êxito	179	201	108	-46%	-40%
Nº de crianças/jovens com remoção da situação de perigo	261	317	207	-35%	-21%

Em 2013, as 16 EAF asseguraram o acompanhamento de 1.668 famílias e de 3.377 crianças e jovens em risco, o que corresponde a variações positivas de 16% e de 12%, respetivamente, e a um significativo aumento face a 2012, com mais 31% de famílias acompanhadas e mais 35% de crianças e jovens.

De referir que muitas situações que se encontravam a ser acompanhadas pelo Atendimento Social foram encaminhadas para as EAF, razão fundamental para o aumento, face a 2012, de 86% de sinalizações de famílias e de 81% de crianças e jovens.

O elevado número de sinalizações por parte do atendimento social e a necessária análise do efetivo impacto do aumento do número de famílias acompanhadas pelas EAF na eficácia da intervenção requer uma estabilização do processo de transferência das situações, o que justifica que a variação nas conclusões de processos familiares tenha ficado 46% abaixo dos valores planeados e 35% abaixo do nº de crianças/jovens com remoção da situação de perigo.

O acompanhamento de famílias com crianças e jovens em risco, devido à elevada prevalência desta problemática, continua ainda a ser desenvolvido no âmbito do Acolhimento Social, situação esta que se pretende reverter através do aumento do acompanhamento pelas EAF que garanta uma abordagem especializada das situações sinalizadas.

Em 2013, o Acolhimento Social acompanhou 1.493 famílias e 2.542 crianças e jovens em perigo. Concluiu com êxito 256 processos familiares que envolveram 408 crianças/jovens com remoção da situação de perigo.

Nas EAF, a negligência emocional e a negligência física continuam a ser as problemáticas com maior prevalência, representando respetivamente 32% e 18% do total das problemáticas apresentadas, seguidas da exposição a modelos de comportamento desviante que representam 15% do total.

Nas situações acompanhadas pelo Atendimento Social, prevalece igualmente a negligência emocional que representa 29% do total das problemáticas apresentadas, seguida da exposição a modelos de comportamento desviante e da negligência física, que representam respetivamente 20% e 16% do total.

➤ **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 2013, a SCML manteve a representação institucional nas CPCJ de Lisboa. Contudo, atendendo à diminuição do volume processual na CPCJ Lisboa Ocidental, a SCML fez cessar a cooptação.

Manteve-se o acompanhamento e avaliação da implementação do Protocolo de Cooperação celebrado em 2011 entre a SCML, a Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens em Risco e a Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar. Os representantes continuam a considerar o acompanhamento em terapia familiar assegurado pela Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar uma mais-valia, referindo, no entanto, que a demora verificada entre a sinalização e a marcação da primeira consulta tem uma repercussão negativa na adesão das famílias ao processo psicoterapêutico.

➤ **Colaborar e prestar Apoio Técnico ao TFML nas decisões referentes a situações de menores em perigo do Concelho de Lisboa**

A Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa (EATTL) é uma equipa multidisciplinar à qual 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. Neste sentido, a EATTL procede ao acompanhamento da

execução de medidas de promoção aplicadas judicialmente e ao apoio a crianças e jovens que intervenham em processos judiciais de promoção e proteção, nos termos do Decreto-Lei nº 332-B/2000 de 30/12, e por força do Protocolo de Cooperação entre a SCML e o ISS, IP, de 2 de julho de 2003, revogado pelo de 11 de novembro de 2013.

Quadro 31 - EATTL

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de processos entrados	383		399		4%
Nº de crianças abrangidas	493		516		5%
Nº de pedidos de apoio técnico	4.111		4.141		1%
Nº de processos com acompanhamento	1.305	1.371	1.365	-0,4%	5%
Nº de processos ativos	1.243	1.345	1.333	-1%	7%
Nº de processos arquivados	344		309		-10%

Durante 2013, a EATTL acompanhou 1.365 processos e no final do ano estavam ativos 1.333 processos, valores em linha com os valores planeados para o período.

Face a 2012, verificaram-se acréscimos na generalidade dos indicadores de atividade. Relativamente ao número de processos arquivados, sujeito a decisão judicial, registou-se um decréscimo de 10% face a 2012, acentuando-se a tendência dos últimos dois anos.

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

Ao longo de 2013, foram realizadas sessões subordinadas, entre outros, aos temas: “Conhece o teu corpo para crescer com saúde” para crianças de 4-5 anos; “Alimentação saudável na 1.ª infância” e “Cuidados a ter durante a época balnear”.

Objetivo Operacional 2: Aumentar o nº de consultas realizadas em Ambulatório

➤ **Prestar Cuidados de Saúde e promover a Educação para a saúde à população alvo residente nas freguesias de atuação das UCSS**

A SCML, através da sua Direção de Saúde Santa Casa (DISSC), continuou a prestar cuidados de saúde à população mais desfavorecida da cidade de Lisboa, abrangendo de forma global e integrada todo o ciclo de vida do indivíduo.

Esta prestação é assegurada através de uma rede de Equipamentos constituída por seis Unidades de Saúde Santa Casa (USSC) e 3 Extensões, designadamente: Bairro do Armador, Bairro da Boavista, Bairro Padre Cruz e Extensão de Telheiras, Castelo e Extensão Natália Correia, Dr. José Domingos Barreiro, e Vale de Alcântara e Extensão da Tapada. Dispõe ainda de uma Unidade Orgânica (Unidade W Mais) que com

profissionais das áreas de Psicologia, Psiquiatria, Terapia Ocupacional, Serviço Social e Enfermagem presta apoio psicológico e psicoterapêutico gratuito a pessoas em situação de risco e vulnerabilidade psicológica, em regime ambulatorio e na comunidade.

A intervenção das USSC está organizada de acordo com as etapas de vida do indivíduo, disponibilizando respostas a nível *Cuidados de Saúde Primários* (Vacinação, Consultas de Saúde Infantil; Saúde Materna, Planeamento Familiar e de Saúde Adulto/Idoso) e de *Cuidados de Saúde Secundários*, nos casos em que se torna necessário um acompanhamento complementar dos utentes em consultas de diversas especialidades, as quais são realizadas na USSC Dr. José Domingos Barreiro.

De referir também que, conforme o escalão do cartão de saúde atribuído, a SCML apoia os utentes na aquisição de medicamentos, próteses (dentárias, oculares e auditivas) e dispensa material de incontinência e produtos dietéticos.

Atividade desenvolvida em Ambulatório e Apoio Domiciliário

O total de utentes inscritos nas Unidades de Saúde, contabilizado através do número de Cartões de Saúde válidos, passou de 22.488 em 2012 para 24.624 em 2013, representando um acréscimo de 9,5% face ao ano anterior.

Refira-se o aumento em 3,4 p.p. da percentagem de utentes inscritos com idades compreendidas entre os 21 e 64 anos, que em 2012 representavam 34,6% do total de inscritos e em 2013 já correspondiam a 38%. Este comportamento pode ser explicado pelo atual contexto socioeconómico, com consequências a nível de desemprego e carência financeira da população em idade ativa.

Ao abrigo do “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”, estavam ainda inscritos 4.518 utentes do ACES Lisboa Norte e sem médico de família atribuído. No âmbito deste protocolo foram realizadas 7.548 consultas em ambulatório, mais 1.469 (23,8%) do que em 2012. Na área da enfermagem, destaca-se a superação das metas contratualizadas para 2013 para as taxas de consultas de enfermagem em saúde materna e planeamento familiar, com execuções de 90,9% e 28,0%, face aos 80% e 20% contratualizados, e para a taxa de domicílios por mil inscritos, com execução de 261,4%.

Quadro 32 - Metas contratualizadas 2013 SCML/ARS-LVT – Indicadores de Enfermagem

Indicadores de Enfermagem	Meta	Execução
Taxa de visitas domiciliárias enfermagem por 1000 inscritos	145%	261,40%
Percentagem de grávidas com 6 ou mais consultas de Enfermagem em Saúde Materna	80%	90,90%
Taxa de utilização de consultas de enfermagem em planeamento familiar	20%	28,00%

Em 2013, foram realizadas 100.736 consultas médicas, das quais 91.848 em ambulatório e 8.888 em apoio domiciliário, representando variações positivas de 11% e 24% face ao planeado respetivamente.

As consultas de psicologia registaram um desvio positivo de 16%, com 19.349 consultas realizadas.

Na atividade de enfermagem, foram efetuadas 172.834 intervenções de enfermagem e 35.778 domicílios, com desvios face às metas de 17% e -17%, respetivamente.

Quadro 33 - Prestação de Cuidados de Saúde

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Consultas médicas					
- Ambulatório	82.342	82.652	91.848	11%	12%
- Apoio Domiciliário	8.271	7.186	8.888	24%	7%
Consultas psicologia	17.654	16.642	19.349	16%	10%
Intervenções de enfermagem	166.137	148.349	172.834	17%	4%
Domicílios / Visitas de enfermagem	45.859	43.130	35.778	-17%	-22%

Relativamente aos domicílios de enfermagem, o desvio face ao planeado resulta, por um lado, da alteração do modo de contabilização e registo administrativo que difere do utilizado na definição dos objetivos para 2013 e, por outro lado, do acréscimo de atividade em ambulatório que obrigou a uma presença mais constante dos Enfermeiros nas USSC.

Atividade desenvolvida por Unidade Orgânica

Em termos globais, a execução das USSC no que respeita a consultas médicas ficou acima dos valores planeados e registou acréscimos face a 2012, com exceção da Unidade Vale de Alcântara e Ext. da Tapada, que ficou 35% abaixo do nº de consultas planeadas e apresentou um ligeiro decréscimo de (-6%) face a 2012.

Quadro 34 - Consultas médicas (Ambulatório e Apoio Domiciliário)

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Bairro Armador	9.576	10.443	10.690	2%	12%
Bairro Boavista	1.981	1.899	2.608	37%	32%
Bairro P. Cruz e Ext. Telheiras	3.457	3.428	3.615	5%	5%
Castelo e Ext. Natália Correia	5.209	5.695	6.400	12%	23%
Dr. JD Barreiro	65.570	61.425	72.879	19%	11%
Vale de Alcântara e Ext. Tapada	4.820	6.948	4.544	-35%	-6%

Consultas médicas por Valência e Especialidade

As especialidades de Estomatologia e de Saúde Adulto/Idoso somam mais de metade do total de consultas realizadas em ambulatório, representando respetivamente 28,6% e 24,9% do total, seguindo-se Oftalmologia com 15% e Saúde Infantil/Juvenil com 12,4%.

Quadro 35 - Consultas médicas por Valência/Especialidade

Valências Especialidades	Nº de Consultas 2013	% Total
S. Adultos / Idosos	22.850	24,9%
S. Infantil e Juvenil	11.413	12,4%
S. Materna/P. Familiar/Gin.	5.207	5,7%
S. Mental Infantil e Juvenil	2.207	2,4%
S. Mental Adultos	4.478	4,9%
Estomatologia	26.272	28,6%
Oftalmologia	13.780	15,0%
Otorrinolaringologia	3.298	3,6%
Urologia	383	0,4%
Neurologia	250	0,3%
Cardiologia	430	0,5%
Medicina Interna	1.280	1,4%
Total	91.848	100,0%

Na USSC Dr. José Domingos Barreiro realizaram-se ainda 2.308 consultas de Nutrição, 8.002 de Higiene Oral, 3.010 sessões de Terapia da Fala e 1.969 sessões de Fisioterapia.

Atividade desenvolvida na Unidade WMais

A Unidade WMais tem como objetivo prestar apoio psicológico e psicoterapêutico gratuito a pessoas em situação de risco e vulnerabilidade psicológica, em regime ambulatório e na comunidade, procurando prevenir a doença e comportamentos de risco. Dispõe de profissionais das áreas de Psicologia, Terapia

Ocupacional e Serviço Social e conta também com a prestação de serviços das Unidades de Saúde para as áreas de Psiquiatria e Enfermagem.

Em 2013, foram realizadas na Unidade 12.269 consultas de Psicologia e 682 consultas de psiquiatria e foram prestados 2.468 atos de enfermagem (1.935 consultas e 533 entrevistas). Na área da Terapia Ocupacional foram organizadas 286 sessões individuais e 237 sessões de grupo que envolveram 403 utentes. Pelos Técnicos de Serviço Social foram realizados 593 atendimentos e/ou intervenções.

Ações de Educação para a Saúde

Com o objetivo de promover a educação para a saúde, foram realizadas diversas ações, apresentando-se como exemplo: “Estilos de Vida Saudáveis e Responsabilidade nas Escolhas e Decisões” que incluíram jovens, idosos, pais, cuidadores formais e informais; “Competências parentais para melhorar a qualidade vida e integração social” destinado a jovens; “Inclusão social de cidadãos portadores de deficiência” e “Os três segredos de uma vida saudável”. No total, foram realizadas 184 ações que abrangeram 1.882 utentes

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

Embora tenha havido um período em que não se verificou atividade no âmbito do Protocolo estabelecido em 2007 com o Alto Comissariado da Saúde e o Instituto Português de Oncologia, este programa foi retomado em todas as USSC, tendo sido efetuadas 381 citologias em 2013. No sentido de tornar mais eficiente esta atividade, deu-se início ao processo de aquisição de novo programa informático com novas funcionalidades para registo dos rastreios e resultados.

Objetivo Operacional 4: Criar novas consultas

➤ Criar a consulta de Prevenção de síndromas demenciais, com incidência no Alzheimer

➤ Criar a consulta de Adictologia, com incidência nas drogas, álcool, internet e jogo

A consulta de Prevenção de Síndromas Demenciais iniciou-se em 19 de Novembro de 2013, com doentes institucionalizados em equipamentos da SCML e foi efetuada por uma equipa multidisciplinar constituída por Médico de Clínica Geral, Internista, Neurologista e Psicólogo. Foram abrangidos 21 Utentes e efetuadas 21 Consultas de Psicologia e 14 Consultas Médicas.

A consulta de Adictologia teve início em 8 de Outubro de 2013 na vertente cessação tabágica, foi efetuada por uma equipa multidisciplinar constituída por Médico de Clínica Geral, Psiquiatra, Psicólogo, Nutricionista e Enfermeiro e desenvolveu-se na USSC Dr. José Domingos Barreiro, a partir de referenciação clínica à equipa. Abrangeu 10 utentes e foram efetuadas 15 consultas.

APOIO A PESSOAS IDOSAS

Objetivo Operacional 1: Assegurar o funcionamento da rede de respostas sociais do DASS concorrendo para processos de 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, em alimentação e atividades ocupacionais e de combate à solidão - Centros de Dia**

O Centro de Dia como estrutura aberta à comunidade, integra um conjunto de serviços e atividades de carácter sócio recreativo, terapêutico e cultural que de forma articulada visa dar resposta e permitir à população adulta e/ou adulta idosa a sua manutenção e permanência no meio sociofamiliar, numa linha de promoção do envelhecimento ativo.

Quadro 36 - Centro de Dia

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Centros de Dia	27	27	26	-4%	-4%
Capacidade	2.426	2.267	1.979	-13%	-18%
Frequência média diária	1.410	1.447	1.198	-17%	-15%
Nº de utentes diferentes	2.525	2.509	1.936	-23%	-23%

Em 2013, a execução ficou abaixo do planeado em todos os indicadores. A redução da atividade nesta resposta é parcialmente justificada pela reclassificação do Centro de Dia Engº Álvaro de Sousa (com capacidade para 387 utentes) em Centro de Convívio.

A capacidade do Centro de Dia da Pena foi reduzida em 60 lugares, ajustando-a às reais condições de funcionamento do Centro.

Face a 2012 e não considerando os utentes do Centro de Convívio Engº Álvaro de Sousa, registou-se uma diminuição da frequência média diária em 83 utentes e frequentaram os Centros menos 100 utentes diferentes, o que reflete a tendência que se tem vindo a verificar desde 2011.

Esta tendência sugere a necessidade de refletir sobre o perfil dos utentes e tipo de resposta prestada nos Centros de Dia.

No tipo de atividades e serviços prestados aos utentes, salientam-se a Animação Sociocultural (39%) e o Almoço no Refeitório (32%).

- **Assegurar o acolhimento residencial de pessoas idosas através das respostas Lar de Idosos; Residência Temporária e Residência Assistida**
- **Disponibilizar mais 17 lugares de acolhimento residencial de pessoas idosas, 14 em Lar e 3 em Acolhimento Temporário**

Quadro 37 - Acolhimento Residencial para Idosos

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Lares					
Nº de Estabelecimentos	15	14	14	0%	-7%
Capacidade *	649	671	676	1%	4%
Nº de utentes (média trimestral)	602	633	596	-6%	-1%
Residências Temporárias					
Nº de Estabelecimentos	1	1	1	0%	0%
Capacidade **	15	18	16	-11%	7%
Nº de utentes (média trimestral)	45	45	45	0%	-1%
Tempo médio de estadia (meses)	1,4	2,41	2,4	-2%	72%
Residência Assistida					
Nº de Estabelecimentos	7	7	7	0%	0%
Capacidade	175	154	175	14%	0%
Nº de utentes (média trimestral)	130	135	131	-3%	1%

* Inclui 1 lugar de emergência.

** Inclui 5 lugares de acolhimento temporário, 3 na Residência da Campolide e 2 no Lar de Odivelas.

Lar

Os Lares são estruturas residenciais de utilização permanente para pessoas idosas em situação de risco ou mesmo perda de autonomia, cuja prestação de cuidados compreende a otimização das condições de saúde, participação e segurança, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida dos residentes.

Em 2013 voltou a reforçar-se a capacidade instalada desta resposta, seguindo as orientações do Plano de Emergência Social (PES), permitindo uma maior acessibilidade a este tipo de apoio.

A abertura do Lar de Santa Joana Princesa, com capacidade para 60 utentes, permitiu a integração dos utentes de 2 lares que encerraram (Lares Nossa Sr^a dos Anjos e M^a Auxiliadora) e que no conjunto tinham uma capacidade de 40 utentes. Foi ainda aumentada em 7 lugares a capacidade do Lar de Campolide.

Em 2013, o nº médio de utentes apoiados foi de 596, o que corresponde a uma variação de 6%. Este desvio face ao planeado justifica-se pelo facto de não ter sido ainda ajustada a capacidade de Lar do Centro de Apoio Social de Lisboa dos 160 para os 74 lugares que tem condições para disponibilizar.

Ao longo do ano foram apoiados 743 utentes diferentes.

A alteração da responsabilidade da gestão de vagas em Lar das DIASL para o Programa Idosos em Lar (PILAR) contribuiu para uma gestão mais integrada das necessidades entre o Acolhimento Social e a resposta dada pelos lares, rentabilizando os recursos nesta resposta social.

Residência Temporária

A Residência Temporária é uma resposta de acolhimento residencial temporário, que acolhe pessoas adultas em situação de dependência ou cuja situação apresente uma problemática que não permita outro tipo de resposta por um período de tempo limitado (3 meses no máximo) assumindo, pela sua especificidade, uma grande importância ao nível da resposta para idosos e/ou dependentes e para suas famílias/cuidadores.

A SCML tem uma Residência Temporária integrada no Centro Social Polivalente de S. Cristóvão e S. Lourenço, com capacidade para 11 utentes e dispõe de 5 lugares temporários, 3 na Residência de Idosos de Campolide (com o aumento de 1 vaga em 2013) e 2 no Lar de Odivelas.

Em 2013, o nº médio de utentes apoiados foi de 45 e o tempo médio de estadia foi de 2,4 meses, valores em linha com o planeado. Ao longo do ano, foram apoiados 146 utentes diferentes.

Residência Assistida

A Residência Assistida é uma resposta residencial para as pessoas idosas, que presta apoio diário adequado às suas necessidades, nomeadamente alimentação, atividades de vida diária, atividades socioculturais e recreativas, contribuindo para melhorar a qualidade de vida e responder às situações de isolamento social e familiar.

A capacidade mantém-se acima dos valores previstos em plano por não se ter ainda procedido ao ajustamento dos lugares disponíveis e em condições de habitação das Residências Assistidas dos Recolhimentos da Capital

O nº médio de utentes apoiados foi de 131, ligeiramente abaixo do planeado (-3%). As sete residências assistidas deram resposta a 141 utentes diferentes.

- **Assegurar o apoio de Ação Social a pessoas com dependência no seu domicílio através do Serviço de Apoio Domiciliário**
- **Alargar o apoio de Ação Social a mais 230 pessoas com dependência no seu domicílio**

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) continua a ser uma resposta social essencial no panorama das respostas sociais para idosos pois, através da prestação de um conjunto de serviços adequados, permite

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.

Quadro 38 - Serviço de Apoio Domiciliário

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Serviços de Apoio Domiciliário	28	29	25	-14%	-11%
Capacidade	2.631	2.857	2.621	-8%	0%
Nº de utentes diferentes	3.444	3.228	3.447	7%	0%
Nº de utentes admitidos	952		983		3%
Nº de utentes saídos	843		924		10%
Lista de espera	35		6		-83%

Em 2013, foram reorganizados os Serviços de Apoio domiciliário (SAD) na DIASL Sul, com o encerramento de 3 e a integração dos utentes noutros equipamentos, passando de 28 para 25 o nº de equipamentos com esta resposta. Esta alteração justifica os desvios negativos de 14% e 8% abaixo do planeado relativa ao nº de SAD e capacidade, respetivamente.

O nº de utentes diferentes apoiados foi de 3.447, mais 219 que o planeado, o que corresponde a uma taxa de variação de 7%. Este resultado, associado ao aumento da rotatividade de utentes entrados e saídos contribuiu para uma significativa diminuição de pessoas em lista de espera, que passou de 35 em 2012 para 6 em 2013.

Os principais serviços prestados aos utentes continuam a ser o apoio ao nível da higiene pessoal (25%) e as refeições transportadas ao domicílio (19%).

Dos serviços prestados pelos SAD, destaca-se o aumento progressivo dos cuidados de saúde no domicílio (prestados pelos serviços de saúde de proximidade da SCML e da ARS), o que remete para uma situação de maior dependência dos idosos integrados nesta resposta.

- **Assegurar o apoio a 721 pessoas com dependência e com necessidades de apoio social e de saúde através do Apoio Domiciliário Integrado**
- **Apoiar mais 61 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 de intervenção social e de saúde, reforçando o acesso dos utentes a cuidados integrados de ação social e saúde e uma maior adequação do plano de cuidados individuais, promovendo um acompanhamento com

maior qualidade e eficiência, com consequente aumento da qualidade de vida, diminuição das hospitalizações e retardamento as institucionalizações.

A intervenção integrada concretizou-se através de processos de avaliação e acompanhamento conjunto dos utentes e com uma coordenação inter e intraequipas na prestação de cuidados.

Quadro 39 - Serviço de Apoio Domiciliário Integrado

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de SAD com SADI	23	23	20	-13%	-13%
Nº de utentes diferentes	795	782	769	-2%	-3%
Nº de utentes avaliados	208		286		38%
Nº de utentes admitidos	163		212		30%
Nº de utentes saídos	237		228		-4%
Nº médio de utentes reavaliados	326	565	330	-42%	1%
Nº de reavaliações conjuntas (Ação Social e Saúde)	1.510		1.605		6%
Nº de visitas - Ação Social	5.012		5.022		0%
Nº de visitas - Saúde	14.811		14.685		-1%
Nº de visitas conjuntas (Ação Social e Saúde)	716		770		8%

Na sequência da reorganização dos SAD da DIASL Sul, foi também reduzido o nº de SADI, que passou de 23 em 2012 para 20 em 2013.

Em 2013, esta resposta abrangeu 769 utentes diferentes, o que corresponde a uma taxa de variação negativa de 2% face ao planeado.

O desvio negativo de 42% relativamente ao 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.

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

Dada a elevada prevalência de idosos isolados em situação de risco/perigo, em particular pelo seu isolamento social e familiar - situação já conhecida e que foi mais evidenciada pela ação desenvolvida pelo Programa Intergerações -, procedeu-se em 2013 à reformulação do modelo de intervenção das Equipas de Apoio a Idosos (EAI).

Assim, as EAI passaram a avaliar, estabelecer o plano de intervenção e acompanhar as situações de idosos isolados sinalizados pelo Acolhimento Social ou por entidades externas (Rede Social), tendo por referência a gestão de caso interdisciplinar e colaborativa.

No sentido das equipas poderem avaliar o grau de risco/perigo em que se encontram os idosos sinalizados, foi desenvolvido um instrumento de avaliação que entrará em processamento em 2014 e permitirá proceder à georreferenciação das situações mais graves, dando assim prossecução ao projeto de implementação do sistema de vigilância dos idosos em situação de vulnerabilidade social na cidade de Lisboa (SIV).

Quadro 40 - Equipa Apoio Idosos

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de sinalizações	1.991		2.100		5%
Nº de situações avaliadas	1.803	1.945	1.533	-21%	-15%
Nº de situações encaminhadas	1.700	1.760	1.099	-38%	-35%

Em 2013, foram sinalizadas às equipas 2.100 situações (Hospitais – 505; Atendimento Social – 1.274; SAD – 30; Programa Intergerações – 16; Outras sinalizações – 275). No final do ano encontravam-se em acompanhamento 1.362 situações.

A variação abaixo dos valores planeados relativa ao nº de situações avaliadas (-21%) e ao nº de situações encaminhadas (-38%) prende-se com a implementação do novo modelo de intervenção das equipas.

➤ **Prestar apoio aos utentes de SAD através do serviço de teleassistência (Contact Center)**

O Projeto “Teleassistência: Dialogar para combater a solidão” foi criado com o objetivo primordial de 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 com o devido encaminhamento para as entidades competentes. Funciona 7 dias por semana, 365 dias por ano, estando disponível as 24h diárias.

Em 2013, procedeu-se à reinstalação de 200 aparelhos, permitindo um acréscimo de atividade face ao ano anterior em todos os indicadores de atividade.

Quadro 41 - Teleassistência

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Total de Beneficiários	914	1.048	1.114	6%	22%
Nº de utentes/carephones ativos	589	700	687	-2%	17%
Nº de chamadas ao Contact Center	16.183		17.957		11%
Taxa de Ocupação de Carephones (média trimestral)	84%		89%		6%

No final de 2013, 687 utentes tinham carephone ativo, o que corresponde a uma taxa de variação negativa de 2% face à meta e a um acréscimo de 17% face ao ano anterior. Ao longo do ano foram apoiados 789 utentes diferentes, tendo sido recebidas pelo Serviço de Teleassistência 17.957 chamadas, mais 11% em relação a 2012.

Desde o início do projeto e com estas reinstalações foi possível apoiar 1.114 utentes diferentes, o que representa uma taxa de variação de 6% face ao planeado e um crescimento de 22%, face a 2012. A taxa média trimestral de ocupação de aparelhos disponíveis aumentou de 84% em 2012 para 89% em 2013, salientando-se que no 4º trimestre de 2013 foi de 98%, a mais elevada desde o início do projeto.

Objetivo Operacional 3: *Alargar a prestação de cuidados de saúde em lares e equipamentos sociais*

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

Em fevereiro de 2013, foi realizado um diagnóstico e elaborado o respetivo Relatório Crítico sobre as condições em que são prestados cuidados de saúde nos cinco Lares do ISS que, ao abrigo do Decreto-Lei 16/2011 de 25 de Janeiro, transitaram em regime de cedência para a SCML. Em simultâneo, os 27 enfermeiros destes equipamentos passaram a ter acompanhamento e supervisão técnica das enfermeiras chefes, no sentido de ser garantida a qualidade e segurança dos cuidados, na linha do modelo de intervenção da Saúde Santa Casa. Foram ainda implementadas uma série de medidas que visaram a harmonização gradual de processos e procedimentos.

Quadro 42 - Cuidados saúde Lares e Equipamentos DASS

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
- Horas médicas	8.041	7.833	9.068	16%	13%
- Horas de enfermagem	25.228	23.655	23.000	-3%	-9%
- Horas de Psicologia	4.650	4.994	2.105	-58%	-55%
- Horas de outros técnicos	3.462	3.150	3.621	15%	5%

Ao longo de 2013, foram prestadas 9.068 horas médicas a equipamentos do DASS e 23.000 horas de enfermagem, com taxas de variação de 16% e -3%, respetivamente, tendo as horas médicas registado um acréscimo de 13% face a 2012. Foram ainda prestadas 3.621 horas por outros técnicos de saúde, 15% acima do objetivo e mais 5% do que no ano anterior. As 2.105 horas de psicologia prestadas nos equipamentos corresponderam a menos de metade do planeado para o período e foram maioritariamente (84%) da responsabilidade da Unidade WMais.

Objetivo Operacional 5: Realizar avaliações funcionais globais aos utentes com referênciação clínica ao GASRG

➤ **Reforçar as avaliações funcionais globais realizadas no GASRG**

O Gabinete de Apoio Social e Recursos Gerontológicos (GASGR) tem como atribuições proceder à avaliação social e acompanhamento dos idosos e indivíduos isolados em situação de dependência/incapacidade utentes da USSC Dr. José Domingos Barreiro, possibilitando-lhes um processo ordenado e uma avaliação funcional global.

No final de 2013, encontravam-se inscritos no Gabinete de Apoio Social e Recursos Gerontológicos 2.500 utentes.

O Gabinete dispõe de uma Equipa Multidisciplinar, tendo ao longo do ano acompanhado 2.062 situações pelo Serviço Social, 911 por Psicologia e 27 pela equipa psicossocial.

Ao longo de 2013, foram realizadas 89 avaliações/reavaliações e elaborados os respetivos relatórios de avaliação funcional global. Foram ainda elaborados 41 Relatórios Finais Integrados, os quais integram a componente de avaliação clínica efetuada pela especialidade de Medicina Interna existente na USSC.

APOIO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Objetivo Operacional 1: Assegurar o funcionamento da rede de respostas sociais do DASS concorrendo para processos de autonomia e inclusão social através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas diferentes áreas de intervenção social

- **Prestar acolhimento residencial, cuidados de saúde, cuidados psicossociais e de reabilitação a pessoas com deficiência**
- **Disponibilizar mais 12 lugares de acolhimento residencial, cuidados de saúde, cuidados psicossociais e de reabilitação a pessoas com deficiência**

As respostas residenciais de apoio à deficiência acolhem jovens e adultos portadores de deficiência, com idade igual ou superior a 16 anos, de ambos os géneros e que se encontrem impedidos de residir no seu meio familiar. Tem como objetivo principal a promoção da qualidade de vida e a plena integração social, através da prestação de cuidados de saúde e de reabilitação, apoio psicossocial, educação e atividades da vida diária, comunicação aumentativa e alternativa, recursos informáticos e alternativos de reabilitação.

Em 2013, foi aumentada em 12 lugares a capacidade desta resposta, 10 na Obra Social do Pousal, com a criação de uma nova ala residencial, e 2 no Centro Residencial Arco-Íris.

A partir de 2013, o Lar Branco Rodrigues, que se destina a apoiar pessoas com deficiência visual e tem capacidade para acolher 30 utentes, deixou de integrar esta resposta e passou a ser contabilizado na resposta de Acolhimento Residencial para Reabilitação de Pessoas com Cegueira. Esta alteração justifica os desvios face aos valores planeados e o decréscimo de atividade relativamente a 2012.

Quadro 43 - Pessoas com deficiência – Lar Residencial

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Equipamentos	4	4	3	-25%	-25%
Capacidade	168	170	140	-18%	-17%
Nº utentes (média trimestral)	144	157	137	-12%	-5%

Ao longo do ano, os 3 lares residenciais para Pessoas com Deficiência/Multideficiência acolheram um nº médio de utentes de 137.

➤ **Assegurar o funcionamento de Centros de Atividades Ocupacionais para acolhimento diurno de pessoas com deficiência**

Os Centros de Atividades Ocupacionais (CAO) do Instituto Condessa de Rilvas (ICR) e do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (CRPCCG) apoiam utentes de 16 e mais anos com deficiência ao nível cognitivo/multideficiência, fomentando as suas capacidades no sentido da autonomia, através de atividades que visam proporcionar a valorização pessoal, social e o equilíbrio psíquico.

Quadro 44 - Pessoas com deficiência – Centro Atividades Ocupacionais

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Equipamentos	2	2	2	0%	0%
Capacidade	150	150	150	0%	0%
Nº de utentes diferentes	144	152	153	1%	6%

Em 2013, foram apoiados nos CAO 153 utentes diferentes, em linha com o planeado.

➤ **Prestar acolhimento residencial, cuidados de saúde, cuidados psicossociais e de reabilitação a pessoas com cegueira**

A resposta social de Reabilitação de Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão é assegurada pelo Lar Branco Rodrigues e pelo Centro de Reabilitação N.ª Senhora dos Anjos, que acolhem e prestam apoio a pessoas com deficiência ao nível da função visual, cegueira ou baixa visão, com idade igual ou superior a 16 anos e a frequentar estabelecimentos de ensino. Tem a finalidade de reabilitar, fomentar a autonomia e a

inclusão familiar, social, profissional e comunitária e promover a igualdade de acesso às oportunidades, à participação social e ao exercício da cidadania.

A atividade é desenvolvida nas áreas da saúde, apoio psicossocial, apoio nos processos de obtenção de ajudas técnicas, orientação e mobilidade, aprendizagem de Braille, (re) aprendizagem das atividades da vida diária, gestão económica e tecnologias da informação e comunicação.

Esta resposta tem capacidade para acolher 52 utentes. Durante o ano de 2013, foram apoiados em regime residencial 95 utentes e participaram nas atividades desenvolvidas 42 utentes externos.

➤ **Assegurar o funcionamento de um Centro de Reabilitação em regime ambulatorio**

A Reabilitação em regime ambulatorio é assegurada pelo Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (CRPCCG) e é uma resposta integrada de ação social e saúde que presta apoio ambulatorio, através de intervenções diretamente com o utente e da prestação de apoios na comunidade. A estratégia de intervenção é de cariz multidisciplinar, integrando médicos, psicólogos, enfermeiros, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, terapeutas da fala e assistentes sociais.

Quadro 45 - Pessoas com deficiência – Reabilitação (Apoio Ambulatorio)

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Equipamentos	1	1	1	0%	0%
Nº de utentes diferentes	633	550	698	27%	10%

Em 2013, o CRPCCG apoiou 698 utentes, com uma taxa de variação de 27% face ao planeado e um acréscimo de 10% face a 2012.

No âmbito do trabalho de reabilitação efetuado no CRPCCG, foram realizadas 7.651 intervenções pelas várias áreas de intervenção técnica, destacando-se as Unidades de Desenvolvimento, Habilitação e Reabilitação.

Em termos médios anuais, a maioria dos utentes apoiados (324) apresentava multideficiência, 147 tinham grau de deficiência profunda e 106 deficiência grave. Relativamente ao grau de dependência, 147 eram totalmente dependentes e 122 dependentes.

➤ **Assegurar a intervenção precoce na área da deficiência**

A resposta social Intervenção Precoce é assegurada pelo Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (CRPCCG) e pelo Centro Infantil de Odivelas e apoia crianças com paralisia cerebral e

outras situações neuro-motoras, com idades compreendidas entre os 18 meses e os 5 anos de idade e respetivas famílias. A intervenção estende-se à comunidade, articulando com os contextos formais e informais em que a criança/família se encontra inserida.

Quadro 46 - Pessoas com deficiência – Intervenção precoce

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Equipamentos	2	2	2	0%	0%
Nº de utentes diferentes	254	205	263	28%	4%

Em 2013, os dois estabelecimentos apoiaram 263 utentes, mais 28% do que o planeado e mais 4% do que em 2012.

➤ **Apoiar pessoas portadoras de deficiência e/ou incapacidade temporária ou definitiva através da cedência de produtos de apoio para auxílio à realização de atividades da sua vida diária**

O Serviço de Gestão de Produtos de Apoio (SGPA) assegura, por um lado, o financiamento para concessão de produtos de apoio no âmbito do Protocolo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social/Centro Distrital de Lisboa e, por outro lado, o sistema de empréstimo de produtos de apoio no âmbito dos serviços da SCML.

Este Serviço dinamiza ainda a manutenção e reparação de produtos de apoio e estabelece estratégias de sustentabilidade para aquisição de novos (doações, sinergias com parceiros e público em geral). Em 2013 realizou uma campanha de doação de produtos de apoio.

Empréstimo de Produtos de Apoio

Quadro 47 - SGPA: Empréstimo de Produtos de Apoio

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de pedidos respondidos	1.040		5.032		384%
Nº de utentes apoiados	1.388	3.200	2.139	-33%	54%
Nº de Produtos de Apoio cedidos	3.464	4.800	5.032	5%	45%

No âmbito do sistema de empréstimo de produtos de apoio, foi dada resposta e respetiva cedência a 5.032 pedidos de empréstimo de produtos de apoio, o que equivale a uma variação de 5% no nº de produtos cedidos face ao planeado e a um acréscimo de 45% face a 2012. Desde o início do projeto e até ao final de

2013 foram apoiados 2.139 utentes, o que representa uma variação negativa face ao planeado de 33%. Em 2013 foram apoiados 751 novos utentes.

Financiamento de Produtos de Apoio

Ao abrigo do protocolo celebrado em 2003 com o ISS/CDL, no âmbito da gestão dos processos de financiamento de produtos de apoio, o SGPA, em estreita articulação com o Acolhimento Social, coordenou a avaliação e a atribuição de 326 produtos de apoio a 82 requerentes com residência na cidade de Lisboa, tendo alcançado uma taxa de atribuição de produtos de apoio de 93%.

Em 2013, foram despendidos pela SCML 207.158€ no financiamento de Produtos de Apoio, verificando-se um acréscimo de 41% (59.728€) face a 2012.

ATENDIMENTO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

Objetivo Operacional 1: Assegurar o funcionamento da rede de respostas sociais do DASS concorrendo para processos de autonomia e inclusão social através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas diferentes áreas de intervenção social

- **Assegurar o funcionamento de Ateliês 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) destinam-se a indivíduos adultos com percurso de sem-abrigo e desenvolvem um trabalho estruturado de atividades que visam a capacitação e participação dos utentes na construção do seu projeto de vida e da sua autonomia.

O *atelier* ocupacional do Centro de Apoio Social dos Anjos (CASA) efetuou uma reorganização que veio permitir uma maior flexibilidade do horário de permanência e de frequência dos seus utentes.

Quadro 48 - Ateliers ocupacionais

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de centros de apoio social	2	2	2	0%	0%
Nº de ateliers	4	4	4	0%	0%
Capacidade	65	65	65	0%	0%
Nº de utentes diferentes	556	360	505	40%	-9%
Frequência média diária	73	76	66	-13%	-10%
Colocação profissional	21		17		-19%

Em 2013, nos dois Ateliers ocupacionais foram apoiados 505 pessoas (444 no CASA e 61 no CASSB), tendo a frequência média diária sido de 66 utentes, o que corresponde respetivamente a taxas de variação de

40% e -13% face aos valores planeados para o período. De registar que o atelier ocupacional do CASA conseguiu a colocação profissional de 17 utentes.

➤ **Assegurar o funcionamento de um Centro de Apoio a Indivíduos Isolados**

Tendo em conta a tipologia das problemáticas que incidem na população residente na área de intervenção da zona Sul da cidade, o Centro de Apoio a Indivíduos Isolados (CAII) deu continuidade, durante a maior parte do ano de 2013, à prestação de serviços e desenvolvimento de atividades multifacetadas, visando respostas adequadas e individualizadas aos problemas e necessidades daquela população.

No final de 2013, as competências da intervenção do CAII foram integradas no âmbito da Unidade de Emergência social.

Quadro 49 - Centro de Apoio Indivíduos Isolados

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de utentes diferentes apoiados	135	130	136	5%	1%
Nº Total de Atendimentos	920		1.075		17%
<i>Gabinete</i>	<i>825</i>		<i>967</i>		<i>17%</i>
<i>Domicílio</i>	<i>95</i>		<i>108</i>		<i>14%</i>
Nº médio de utentes atendidos	63		73		16%

Ao longo do ano, o CAII apoiou 136 utentes diferentes, mais 5% do que o planeado para o período. Foram realizados 1.075 atendimentos e a média trimestral de utentes atendidos foi de 73, com acréscimos face a 2012 de 17% e 16%, respetivamente.

➤ **Assegurar o funcionamento do Centro de Convívio Engº Álvaro de Sousa**

O Centro Engenheiro Álvaro de Sousa é uma resposta atípica destinada à população adulta maior de 18 anos que procura atividades regulares e programadas de natureza cultural, formativa e recreativa.

Em 2013, foram desenvolvidas 89 atividades, das quais 27 culturais, 48 formativas e 14 recreativas, tendo sido abrangidos 489 utentes.

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

Os centros de acolhimento noturno proporcionam alojamento temporário ou de emergência a indivíduos que se encontrem em situação de sem abrigo.

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

O Centro de Alojamento Temporário Mãe D' Água (CATMA) tem capacidade para acolher temporariamente 30 pessoas e 6 em acolhimento de emergência.

Em 2013, nos dois Centros de Acolhimento foram acolhidas 532 pessoas, 352 em alojamento de emergência e 180 em alojamento temporário, observando-se um decréscimo de 5% de utentes em alojamento temporário e um acréscimo de 17% no alojamento de emergência.

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.

Quadro 50 - Acolhimento Noturno de Emergência

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Capacidade	6	6	6	0%	0%
Nº médio de utentes	85	93	93	0%	9%
Nº de utentes admitidos	335		352		5%
Frequência média diária	3	3	2	-33%	-33%
Tempo médio de estadia (dias)	3	3	2	-29%	-20%

Em 2013, foram admitidos no CATMA 352 utentes, a frequência média diária foi de 2 utentes, diminuindo o tempo médio de estadia de 3 para 2 dias.

Acolhimento Temporário

No alojamento temporário são respondidas prioritariamente as necessidades de alojamento, proporcionando-se ainda higiene diária e alimentação (pequeno-almoço e ceia).

Quadro 51 - Acolhimento Noturno Temporário

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Capacidade	45	45	45	0%	0%
Nº médio de utentes	86	82	83	1%	-4%
Nº de utentes admitidos	189		180		-5%
Frequência média diária	38	40	40	1%	6%
Tempo médio de estadia (dias)	44	46	45	-2%	3%

Em 2013, foram acolhidos nos 2 Centros (CAN-CASA e CATMA) 180 utentes em alojamento temporário, o nº médio de utentes foi de 83, a frequência média diária foi de 40 utentes, com um tempo médio de estadia de 45 dias, ficando a execução da atividade em linha com os valores planeados.

➤ **Assegurar apoio à população mais carenciada da cidade de Lisboa (CASA), prestando ajuda alimentar, cuidados de higiene e cuidados de saúde**

O Centro de Apoio Social dos Anjos (CASA) garante a satisfação das necessidades humanas básicas de alimentação à população carenciada de Lisboa, em particular aos sem-abrigo, através do fornecimento alimentação e da prestação de cuidados de higiene e de saúde.

Quadro 52 - Refeitório Social

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Capacidade	500	500	500	0%	0%
Nº de utentes diferentes	1.276	1.250	1.097	-12%	-14%
Frequência média diária	269	268	286	7%	6%
Nº de novos utentes	566		389		-31%
Nº de refeições total	150.864	141.500	158.040	12%	5%
Nº médio diário de refeições	412		433		5%

Em 2013, recorreram ao refeitório 1.097 utentes, o que corresponde a uma taxa de variação de -12% face ao planeado e a um decréscimo de 14% face ao ano anterior, contrariando a tendência de crescimento que se tinha observado de 2011 para 2012 (o nº de utentes passou de 593 para 1.276). Verifica-se, no entanto, que apesar de ter diminuído o nº de utentes, a frequência média diária aumentou 6%, o nº total e o nº médio de refeições aumentaram 5%, relativamente ao período homólogo de 2012.

A frequência média diária foi de 286 utentes e foram servidas 158.040 refeições, com taxas de variação face ao planeado de 7% e 12%, respetivamente.

Quadro 53 - Prestação de Cuidados Higiene Pessoal

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Cuidados de Higiene Pessoal					
Nº de Banhos	3.574		4.089		14%
Nº de Utentes Diferentes	215	200	209	5%	-3%
Frequência Média Diária	14	16	14	-10%	0%
Fornecimento de Roupa					
Nº de Utentes Diferentes	215	200	209	5%	-3%
Serviço de Lavandaria					
Nº de Utentes Diferentes	289	210	278	32%	-4%
Nº de Utilizações	4.587		4.102		-11%

Em 2013, beneficiaram de Cuidados de Higiene Pessoal e de Fornecimento de Roupa 209 utentes diferentes e do Serviço de Lavandaria 278, com taxas de variação face ao planeado de 5% e 32%, respetivamente. Face a 2012, verificou-se um ligeiro decréscimo da atividade, com exceção do nº de banhos, que registou um aumento de 14%.

Quadro 54 - Prestação de Cuidados de Saúde

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Gabinete Médico					
Nº de consultas de psiquiatria	269	370	495	34%	84%
Nº médio de utentes atendidos	30	50	44	-13%	45%
Cuidados de Enfermagem					
Nº de consultas	2.383	2.560	2.639	3%	11%
Nº médio de utentes atendidos	135	143	139	-3%	3%
Encaminhamentos:					
Nº de encaminhamentos p/ Hospital/Centro Saúde	144		340		136%
Rastreio Pneumológico					
Nº de pessoas encaminhadas p/ rastreio	1	9	72	723%	7100%
Nº de pessoas rastreadas p/ Centro Diagn. Pneumológico	192	240	72	-70%	-63%

No Gabinete Médico, o nº médio de utentes atendidos foi de 44 e realizaram-se 495 consultas de psiquiatria, correspondendo a taxas de variação de -13% e 34% face ao planeado, respetivamente.

Ao nível dos Cuidados de Enfermagem, o nº médio de utentes atendidos foi de 139 e foram realizadas 2.639 consultas de enfermagem, com taxas de variação de -3% e 3% face às metas, respetivamente.

Ao nível da prevenção e promoção da saúde, foram encaminhadas para rastreio 72 pessoas e efetuados 340 encaminhamentos para Hospitais ou Centros de Saúde.

- **Assegurar o apoio a pessoas infetadas com VIH/SIDA, disponibilizando uma rede de serviços, designadamente: Acolhimento Residencial; Centro de Dia; Prestação de cuidados domiciliários; Apartamentos Assistidos Terapeuticamente; Acompanhamento e Vigilância Terapêutica**
- **Aumentar a capacidade na prestação de apoio a pessoas infetadas com VIH/SIDA: Centro de Dia (+ 20 lugares); Apartamentos Assistidos Terapeuticamente (+ 20 lugares); Prestação de cuidados domiciliários a mais 35 utentes**

A Direção de Apoio à Inclusão e Bem-Estar (DIAIBE) é o serviço que assegura o atendimento de pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico, em particular as mais desfavorecidas e/ou afetadas pelo VIH/SIDA.

Durante o ano de 2013, a DIAIBE acompanhou 766 pessoas diferentes nas suas respostas sociais.

Quadro 55 - Apoio à Inserção e Bem-Estar

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Apoio Domiciliário					
Nº de serviços	1	1	1	0%	0%
Capacidade	60	95	60	-37%	0%
Nº de utentes diferentes	179	150	104	-31%	-42%
Nº médio de utentes	136	100	90	-10%	-34%
Centro de Dia					
Nº de serviços	1	1	1	0%	0%
Capacidade	60	95	60	-37%	0%
Nº de utentes diferentes	105	120	120	0%	14%
Frequência média diária	73	94	75	-20%	3%
Apoio Residencial					
Nº de serviços	2	2	2	0%	0%
Capacidade	39	39	39	0%	0%
Nº de utentes diferentes	62	83	82	-1%	32%
Nº médio de utentes	41	39	42	8%	2%
Apartamentos Terapeuticamente Assistidos					
Nº de apartamentos	15	19	15	-21%	0%
Capacidade	62	75	62	-17%	0%
Nº de utentes diferentes	90	100	98	-2%	9%

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 2013, foram apoiados 104 utentes diferentes e o nº médio de utentes apoiados foi de 90, o que corresponde a taxas de variação negativas face ao planeado de -31% e -10%, respetivamente. Do total de utentes apoiados, 28 foram novos utentes.

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

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, autonomia, para a sua inclusão social e bem-estar.

Em 2013, foram apoiados 120 utentes diferentes e a frequência média diária foi de 75 utentes, com taxas de variação face ao planeado de 0% e de -20%.

Não se verificou o aumento da capacidade conforme estava previsto em plano, devido à não reinstalação do Centro.

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 2013, as 2 residências acolheram e apoiaram 82 utentes diferentes, sendo o nº médio de utentes de 42, o que corresponde a taxas de variação de -1% e 8% face às metas, respetivamente. De referir que o nº de utentes diferentes apoiados registou um acréscimo de 32% face a 2012.

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.

Em 2013, nos 15 apartamentos em funcionamento, foram acompanhados 98 utentes diferentes, o que corresponde a uma variação negativa de -2% face ao planeado. Do total de utentes apoiados, 37 foram novas admissões.

Não se concretizou em 2013 a entrada em funcionamento de 4 novos apartamentos e o consequente aumento de capacidade, conforme previsto em plano. No início de 2014 prevê-se a passagem desta resposta para o Centro de São José, com capacidade global para 78 utentes.

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.

Quadro 56 - Acompanhamento e Vigilância Terapêutica

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Apoio Ambulatório					
Nº de Atendimentos	4.604	4.400	5.138	17%	12%
Nº de Utentes Atendidos	622	1.680	589	-65%	-5%
Consultas de Adesão					
Nº de Atendimentos	20.466	12.000	27.658	130%	35%
Nº de Utentes Atendidos	96	90	112	24%	17%
Nº de Ações de Formação / Informação	165	160	164	3%	-1%

Em 2013, realizaram-se 5.138 atendimentos de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica a um total de 589 utentes, o que representou uma variação de 17% face ao planeado no nº de atendimentos. Refira-se que o critério de contabilização para o plano 2013 do nº de utentes atendidos foi diferente do utilizado na contabilização do realizado quer em 2012, quer em 2013, o que explica a baixa taxa de realização face aos objetivos para 2013.

Nas Consultas de Adesão, realizaram-se 27.658 atendimentos a 112 utentes, com taxas de variação face ao planeado de 130% e 24%, respetivamente. De referir que comparativamente com 2012 se registaram acréscimos de 35% no nº de atendimentos e de 17% no nº de utentes atendidos.

Ao longo de 2013, a DIAIBE continuou a desenvolver ações de informação/sensibilização e formação, tendo sido realizadas 164 ações de formação/informação, o que corresponde a uma taxa de variação de 3% face ao planeado.

➤ Assegurar o funcionamento de um Programa de reinserção social de ex-reclusos adultos, preparando e apoiando a sua autonomização - Casa de Transição

Esta resposta foi reestruturada no 2º semestre de 2012, passando a existir dois espaços habitacionais distintos – Casa I e Casa II, com capacidade total de 14 lugares. Em 2013 foram consolidadas as alterações funcionais decorrentes desta reestruturação.

A Casa I disponibiliza 5 vagas, mais 1 para situações de saídas precárias de curta duração. Mantém o público-alvo inicial da resposta dirigida a indivíduos do sexo masculino em condições de poder beneficiar de liberdade condicional ou em termo de pena e que não tenham enquadramento habitacional e rede de suporte efetivo. Pretende-se a sua reinserção social, preparando e apoiando a sua autonomização, através da valorização e o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais de acordo com os planos individuais de inserção definidos.

A Casa II disponibiliza 8 vagas 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 rutura com os apoios já anteriormente disponibilizados. São elaborados planos de intervenção com vista à aquisição de competências escolares e sociais, promove-se a dinamização das atividades de vida diária e gestão doméstica e fomenta-se a procura ativa de emprego.

Quadro 57 - Casa de Transição

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Capacidade	14	10	14	40%	0%
Nº médio de utentes	8	10	16	60%	106%
Tempo médio de estadia (meses)	7,6	12,0	5,6	-54%	-26%

Importa referir que no Plano de Atividades para 2013 não foi refletida a reestruturação que se veio a verificar nesta resposta no 2º semestre de 2012, razão pela qual a execução relativa à capacidade e nº médio de utentes ficou muito acima do planeado.

Em 2013, das 30 pessoas sinalizadas/avaliadas, apenas foram admitidas 17, dado que algumas não apresentavam perfil para integrar a Casa de Transição e outras aguardavam o termo de pena ou a liberdade condicional.

Salienta-se que o tempo médio de estadia foi de 5,6 meses, cerca de metade do planeado e menos 2 meses do que o verificado em 2012, o que indica uma maior rotatividade dos utentes na resposta.

- **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; Atendimento Social; Atendimento de Emergência**

O Atendimento Social é uma resposta desenvolvida nos serviços de Ação Social, destinada a apoiar indivíduos e famílias 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.

Quadro 58 - Atendimento Social

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
N.º Processos Abertos	3.099		2.940		-5%
N.º Total de Atendimentos	65.234	64.412	63.681	-1%	-2%
N.º Atendimentos em Gabinete	62.194		60.902		-2%
N.º Atendimentos no Domicílio	3.040		2.779		-9%
N.º Processos Diferentes Atendidos	17.679	18.239	20.303	11%	15%
N.º Processos Ativos	33.468	32.140	28.188	-12%	-16%
N.º Horas de Atendimento	28.819	30.583	28.900	-6%	0%

No final de 2013 existiam 28.188 processos ativos e foram alvo de atendimento 20.303 processos familiares diferentes, o que corresponde a taxas de variação face ao planeado de -12% e 11%, respetivamente. Foram utilizadas 28.900 horas nos 63.681 atendimentos efetuados, com variações negativas face às metas de 6% e 1%, respetivamente.

Em 2013, verificou-se a transferência de processos para o Programa Idosos em Lar e para as Equipas de Apoio a Idosos e Equipas de Apoio à Família, o que contribuiu para a diminuição em 16% do nº de processos ativos no Atendimento Social face a 2012.

O acréscimo de 15% no nº de processos diferentes atendidos traduz uma maior recorrência dos indivíduos e das famílias em acompanhamento ao atendimento social.

Rendimento Social de Inserção

O Rendimento Social de Inserção é uma medida de política social de combate à pobreza, tendo 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 pressupõe a progressiva inserção social, laboral e comunitária dos beneficiários.

O acompanhamento dos beneficiários da prestação de Rendimento Social de Inserção está integrado na atividade do Atendimento Social, embora com instrumentos normativos específicos derivados do enquadramento legal da medida, nomeadamente o trabalho desenvolvido no âmbito dos Núcleos Locais de Inserção.

Mantiveram-se e cimentaram-se em 2013 as alterações na metodologia, prazos de resposta, circuitos administrativos e novos impressos, decorrentes da entrada em vigor do Dec-Lei nº 133/2012 de 27 de Junho e da Portaria nº 257/2012 de 27 de Agosto.

Quadro 59 - Rendimento Social de Inserção

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de processos ativos	11.363	9.861	10.823	10%	-5%
Nº de processos entrados	2.658		4.550		71%
Nº de Acordos de Inserção assinados	3.842	4.677	4.596	-2%	20%

Em 2013, estavam ativos 10.823 processos e foram assinados 4.596 acordos de inserção, com taxas de variação face ao planeado de 10% e -2%, respetivamente.

A redução do nº de processos ativos face a 2012 deve-se, fundamentalmente, às alterações ocorridas na lei que conduziram à limitação/exclusão no acesso a esta prestação social.

Importa referir que o nº de processos entrados passou a referir-se a processos entrados com requerimento devidamente instruído e que não está deferido, podendo tratar-se de requerimentos iniciais ou de renovação, pelo que este indicador não é comparável com os anos anteriores.

Relativamente aos acordos de inserção assinados, trata-se de um indicador igualmente não comparável com anos anteriores, dado que a metodologia foi alterada. A partir de Fevereiro de 2013 e por orientação da Segurança Social os contratos de inserção passaram a ser assinados em função dos pedidos enviados pela Segurança Social referentes a requerimentos iniciais e/ou reavaliações/renovações.

Atendimento de Emergência

O Atendimento da Direção de Emergência e Apoio à Inclusão (DIEAI) tem como principal objetivo o atendimento e acompanhamento de pessoas e/ou famílias em situação de sem-abrigo ou de domicílio instável com risco social grave, de forma a garantir as condições básicas de subsistência e apoiar na definição de planos de intervenção que visem a capacitação, aquisição e desenvolvimento de competências, promovendo a reintegração social.

Quadro 60 - Atendimento de Emergência

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Atendimentos	8.907	9.350	10.042	7%	13%
Nº Processos Abertos	617		736		19%
Nº utentes diferentes atendidos	2.084	2.100	2.300	10%	10%

Em 2013 foram efetuados 10.042 atendimentos, envolvendo 2.300 utentes diferentes, com taxas de variação face ao planeado de 7% e 10%, respetivamente.

Do total de utentes atendidos, 736 recorreram ao serviço pela 1ª vez, 833 eram estrangeiros e destes, 100 requereram asilo político.

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 2013 verificou-se um aumento significativo na atribuição de apoios económicos, nomeadamente com a finalidade de assegurar a subsistência das famílias e indivíduos. A redução do rendimento disponível das famílias em consequência das alterações nas regras de atribuição de prestações sociais, o desemprego e o aumento de encargos agravado por fenómenos de sobre-endividamento tem levado muitas famílias e indivíduos que já não conseguem assegurar a sua subsistência a recorrer aos serviços da SCML.

Prestações Pecuniárias Mensais

Em 2013, a verba total atribuída em subsídios mensais foi de 17.177.443€, montante 11% acima do planeado e 8,4% superior ao executado em 2012. O nº de subsídios teve um crescimento de cerca de 20%, tendo sido atribuídos mais 7.669 do que no ano anterior.

Quadro 61 - Subsídios Mensais

		Em Euros							
Finalidades		Realizado 2012		Planeado 2013	Realizado 2013		Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2012/ 2013	
		Nº Sub	Valor	Valor	Nº Sub	Valor	Valor	Nº Sub	Valor
Não protocolados	Infância	167	67.705	150.000	370	145.948	-3%	122%	116%
	Famílias	9.583	2.038.304	1.996.066	13.572	2.955.148	48%	42%	45%
	Pessoas Isoladas	10.703	1.803.866	1.764.345	14.468	2.509.874	42%	35%	39%
	Pessoas Idosas	2.948	718.358	632.495	2.824	699.060	11%	-4%	-3%
	Pessoas Idosas-Pagamento a lares	10.606	9.477.777	9.151.567	10.446	9.154.901	0%	-1,5%	-3%
	Sub-total - Não protocolados	34.007	14.106.010	13.694.473	41.680	15.464.931	13%	23%	10%
Protocolados	Toxicodependentes	1.064	260.199	260.000	1.162	279.737	8%	9%	8%
	Apoio Tratam. Alcoólicos	135	29.968	41.500	126	30.258	-27%	-7%	1%
	Pessoas com Deficiências	1.024	797.034	777.953	1.153	892.116	15%	13%	12%
	Refugiados	182	59.422	60.020	275	80.938	35%	51%	36%
	Requerentes de Asilo	497	210.606	226.864	157	51.230	-77%	-68%	-76%
	Imig e Port. Repratiados	1.189	234.604	286.100	1.055	210.056	-27%	-11%	-10%
	Medidas em Meio Natural de Vida	804	149.239	172.150	963	168.177	-2%	20%	13%
Sub-total - Protocolados		4.895	1.741.072	1.824.587	4.891	1.712.512	-6%	-0,1%	-2%
TOTAL		38.902	15.847.082	15.519.060	46.571	17.177.443	11%	19,7%	8,4%

Os subsídios com a finalidade “Apoio a Idosos em Lares” representaram 59% do total da verba de subsídios orçamentada para 2013, ficando a execução em linha com o valor planeado. No entanto, em termos da execução no período representaram apenas 53,3% do total, menos 6,51 pontos percentuais do que em 2012 e, contrariando a tendência geral deste ano e específica desta finalidade na última década, o valor pago registou um decréscimo de 3,4% face ao ano anterior, recuando para valores de 2010, o que se deve, fundamentalmente à prestação do Programa Idosos em Lar (PILAR) criado em 2012 e cujo impacto foi sentido em 2013.

Os subsídios com as finalidades “Famílias” e “Pessoas Isoladas”, com taxas de variação face ao planeado de 48% e 42%, respetivamente, foram os que excederam de forma mais significativa as verbas orçamentadas para o período e aqueles que mais contribuíram para exceder o valor global do orçamento de subsídios para 2013. Contribuíram no seu conjunto com 1.704.611€ para o desvio global de 1.658.383€ face ao planeado.

Comparativamente com 2012, registaram-se acréscimos de 45% na finalidade “famílias”, de 39% na finalidade “pessoas isoladas” de 116% na finalidade “infância”, o que reflete a complexidade e deterioração de algumas situações, decorrentes do agravamento da situação socioeconómica, como atrás foi referido.

Embora com peso pouco expressivo no orçamento global e no valor total pago em subsídios no ano, regista-se a variação de 35% face à verba planeada na finalidade “Refugiados” e ao acréscimo de 36% (+ 21.516€) na verba paga face a 2012. Estas variações resultam do facto de várias destas situações terem passado de pagamentos pontuais (subsídios eventuais) a subsídios mensais.

Ao nível de pessoas com “Toxicod dependência” e “Pessoas com Deficiência” os apoios em valor registaram aumentos face ao ano anterior de 8% e 12% respetivamente, o que revela a insuficiência do valor das prestações sociais e do rendimento disponível das famílias para fazer face, por exemplo, ao pagamento das mensalidades em instituições com respostas adequadas a este tipo de população. Também estas 2 finalidades excederam as verbas orçamentadas em 8% e 15%, respetivamente.

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 2013 ascendeu a 2.129.801€, o que corresponde a uma taxa de variação face ao planeado de 20% e a um acréscimo de 33% face a 2012.

Quadro 62 - Subsídios Eventuais

Em Euros									
Finalidades		Realizado 2012		Planeado 2013	Realizado 2013		Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2012/ 2013	
		Nº Sub	Valor	Valor	Nº Sub	Valor	Valor	Nº Sub	Valor
Não protocolados	Infância	19	4.314	19.900	25	7.271	-63%	32%	69%
	Famílias	4.128	390.681	408.391	5.396	638.574	56%	31%	63%
	Pessoas Isoladas	4.972	386.310	385.258	6.577	543.267	41%	32%	41%
	Pessoas Idosas	657	163.019	157.082	703	201.481	28%	7%	24%
	Pessoas Idosas-Pagamento a lares	222	183.442	317.000	375	290.435	-8%	68,9%	58%
	Subsídios reembolsáveis (várias fin.)				7	2.648		-	-
	Outras Situações			14.850					
Sub-total - Não protocolados		9.998	1.127.767	1.302.480	13.083	1.683.677	29%	31%	49%
Protocolados	Toxicodependentes	208	97.410	91.000	239	116.906	28%	15%	20%
	Apoio Tratam. Alcoolicos	49	15.381	19.000	68	21.169	11%	39%	38%
	Pessoas com Deficiências	69	45.813	40.000	105	63.153	58%	52%	38%
	Refugiados	54	20.253	25.500	42	11.747	-54%	-22%	-42%
	Requerentes de Asilo	409	164.136	171.393	321	80.421	-53%	-22%	-51%
	Imig e Port. Repratiados	1.636	111.549	103.564	1.842	129.512	25%	13%	16%
	Medidas em Meio Natural de Vida	88	19.577	21.500	100	23.216	8%	14%	19%
Sub-total - Protocolados		2.513	474.119	471.957	2.717	446.124	-5%	8,1%	-6%
TOTAL		12.511	1.601.886	1.774.437	15.800	2.129.801	20%	26,3%	33,0%

Tal como verificado no âmbito dos subsídios mensais, as finalidades “famílias” e “pessoas isoladas” excederam significativamente os valores orçamentados para o período, com desvios de 56% e 41%, respetivamente, e foram aquelas que mais contribuíram para o desvio de 355.363€ face ao valor total do orçamento de subsídios eventuais. Representam no seu conjunto 44,7% da verba orçamentada e 55,5% da verba executada em 2013.

Regista-se ainda o desvio significativo face ao orçamento da finalidade “pessoas com deficiência”, com uma taxa de variação de 58% e “pessoas idosas”, com taxa variação de 28%.

Em sentido contrario, assinalam-se os desvios face ao planeado e o decréscimo face a 2012 nas finalidades “Requerentes de Asilo” e “Refugiados”, sendo que nesta última se verificou a transição para subsídios mensais de várias situações consideradas ao longo do ano.

Prestações em Espécie

As prestações em espécie englobam a atribuição das seguintes situações:

Cartão 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 Misericórdia o pagamento da parte não comparticipada.

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.

Alojamento de utentes 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.

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

Quadro 63 - Prestações em Espécie

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Realizado 2013	Taxa de Variação 2012/ 2013
Cartões de Saúde*			
Nº de utentes	22.488	24.624	9,50%
- Acesso gratuito a medicamentos	3.445	3.947	14,57%
- Sem acesso gratuito a medicamentos	19.043	20.677	8,58%
Guias de Transporte			
Nº de utentes	261	622	138,31%
Nº de guias	393	574	46,06%
Valor gasto**	7.036,9 €	5.070,65 €	-27,94%
Alojamento em Pensões			
Nº de agregados familiares	23	39	69,57%
Nº de dormidas	421	514	22,09%
Valor gasto	18.598,03 €	34.408,72 €	85,01%
Serviços Fúnebres			
Nº de serviços fúnebres	355	411	15,77%
Valor gasto	128.640,5 €	149.008,70 €	15,83%

* Valores referentes aos cartões de saúde ativos à data do último dia do ano

** Valor relativo a guias ferroviárias / ano e guias rodoviárias/ semestre

No final de 2013, o número total de cartões de saúde válidos ascendia aos 24.624, tendo-se verificado um acréscimo de 9,5% relativamente ao ano anterior. Do total, 84% corresponde a utentes com cartões de saúde sem acesso a medicamentos e os restantes 16% dizem respeito aos cartões com concessão de medicamentos. O acesso gratuito a medicamentos foi concedido a mais 502 pessoas (+ 14,6%) do que em 2012.

Em 2013, foram atribuídas 574 guias de transporte para 622 utentes. Salienta-se que o nº de guias de transporte teve um acréscimo de 46,06% face a 2012, enquanto o nº de utentes cresceu 138,31%.

Foi pago alojamento em pensões a 39 agregados familiares, mais 16 que em 2012, o nº de dormidas aumentou 22, 09%, aumentando 85,01% o valor pago.

Em 2013, realizaram-se 411 funerais, mais 56 do que em 2012 e o valor gasto foi de 149.008,70€, representando um acréscimo de 15,83%.

➤ **Apoiar o desenvolvimento de comunidades urbanas marginalizadas, com particular incidência de problemáticas sociais de exclusão social, promovendo iniciativas e dinâmicas de desenvolvimento local**

Em resultado de um processo de redefinição e de maior clarificação do âmbito e natureza das intervenções, o número de projetos de Desenvolvimento Comunitário considerado em 2013 passou a ser de quatro: Projeto de Desenvolvimento Comunitário da Ameixoeira – K’Cidade (DIASL Norte); o Centro de Desenvolvimento Comunitário do Bairro dos Lóios e o Centro de Promoção Social da PRODAC (DIASL Oriental); e a Intervenção Comunitária do Vale de Chelas – K’Cidade (DIASL Sul). O projeto relativo ao Espaço Saberes (DIASL Oriental) encontra-se ainda em fase de avaliação, na perspetiva do seu enquadramento, pelo que não foi considerado nesta sistematização. Nestes termos, importa pois sublinhar que o exercício de delimitação reflete, positivamente, o empenho da SCML em assumir – de forma cada vez mais objetiva e substantiva – o pleno reconhecimento institucional deste domínio de atuação. Entre outros, um sinal relevante deste reconhecimento institucional foi dado com a apresentação do estudo, realizado no âmbito do CICA, «Conhecimentos e Práticas de Intervenção Comunitária na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa: A Caminho do Futuro», que será brevemente publicado pela SCML.

Os processos de Desenvolvimento Comunitário caracterizam-se, essencialmente, pelo seu fundamento iminentemente territorial, constituindo formas de resposta social específicas a problemáticas que se registam em áreas urbanas desfavorecidas. Trata-se pois, neste sentido, de intervenções que assumem e valorizam, de modo particular, o trabalho em parceria e a participação das próprias comunidades locais em processos que visam superar défices estruturais e, desse modo, quebrar os ciclos de reprodução de pobreza. Os projetos atualmente existentes situam-se sobretudo em freguesias da área Norte e Oriental de Lisboa, refletindo assim, em grande medida, as diferenciações económicas e socio-urbanísticas mais profundas da cidade, sendo prelevante a sua localização em bairros de realojamento social.

Quadro 64 - Projetos de intervenção Comunitária

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Projetos	8	8	5	-38%	-38%
Nº médio de utentes	3.886	3.476	2.808	-19%	-28%
Nº Total de Parceiros	150	194	127	-35%	-15%
Nº de Respostas Criadas	11	7	10	43%	-9%

Em consequência da redução do nº de projetos, pelas razões atrás referidas, a execução ficou abaixo dos valores planeados para o período, bem como se verificaram decréscimos significativos da atividade face a 2012.

O ano de 2013 revela duas tendências, que merecem ser sublinhadas. Por um lado, a capacidade evidenciada pelos projetos ao nível da consolidação metodológica das intervenções em curso e, por outro, a capacidade de inovação em termos de atividades entretanto criadas, sendo reflexo disso o surgimento de dez novas respostas, mais 43% que as planeadas para o período.

Por domínios de intervenção, as questões da interculturalidade, do empreendedorismo, da empregabilidade e da Intergeracionalidade constituíram, entre outros, alguns dos principais vetores de atuação, tendo sido consolidadas em 2013 muitas das ações e suscitadas, inclusivamente, novas respostas nestes domínios. Paralelamente, a inserção das intervenções comunitárias em curso em projetos de âmbito municipal (como os BIP/ZIP), ou mesmo em eventos e projetos de recorte internacional (como é o caso do USER/URBACT II), para além das estruturas de parceria institucionais locais (como sejam as Comissões Sociais de Freguesia), testemunham a crescente consolidação e incrustação dos próprios projetos nos tecidos institucionais e nas comunidades locais, o que estimula, indubitavelmente, a que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa prossiga a sua aposta neste domínio de intervenção, o do Desenvolvimento Comunitário urbano.

➤ **Assegurar o Apoio Comunitário a pessoas em situação de exclusão social - Ajuda Alimentar**

O apoio comunitário em ajuda alimentar funciona, essencialmente, como uma resposta transitória que garante ajuda alimentar a indivíduos e famílias em situação de exclusão social, em consequência da conjuntura de crise que atravessamos e que tem reflexos ao nível do agravamento da situação de vulnerabilidade social relacionada com desemprego, baixos rendimentos, isolamento e/ou desajustamento psicossocial.

Esta resposta social está integrada no âmbito da intervenção dos estabelecimentos da SCML, funcionando como um importante recurso do atendimento social. A dificuldade verificada em encontrar soluções estruturais para problemas como o desemprego ou baixos rendimentos, tem levado a uma procura e permanência das famílias neste tipo de apoio superior ao expectável.

Quadro 65 - Serviço de Apoio Comunitário a Indivíduos e Famílias em Situação de Exclusão Social

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de serviços de apoio comunitário	20	20	21	5%	5%
Nº de utentes (média trimestral)	418	467	740	58%	77%
Frequência média diária	348		481		38%
Nº total de refeições	164.767	196.867	235.057	19%	43%
Média diária de refeições	589		829		41%

Em 2013, os 21 estabelecimentos que disponibilizaram este tipo de serviço distribuíram 235.057 refeições e o nº médio de utentes apoiado foi de 740, com desvios face ao planeado de 19% e 58%, respetivamente.

De registar que face às razões apontadas, comparativamente com 2012, se registaram acréscimos de 77% no nº médio de utentes apoiados, 43% no nº total de refeições distribuídas e de 41% no nº médio diário de refeições.

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

As atividades de férias, para além da importante componente lúdico-recreativa, valorização da cultura e do tempo de lazer, procuram promover uma dimensão socioeducativa, espírito de partilha e integração, bem como o desenvolvimento de competências pessoais, familiares e sociais. Estas atividades destinam-se prioritariamente a crianças, jovens e idosos utentes de estabelecimentos sociais da SCML, sem rede primária de suporte, que evidenciam vulnerabilidades físicas e/ou psíquicas e não possuem rendimentos e/ou condições familiares ou ambientais que lhes permitam o gozo de férias ou realização de atividades de lazer pelos seus próprios meios.

Quadro 66 - Atividades de Férias

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de utentes diferentes abrangidos	3.915	4.200	4.314	3%	10%
Nº utentes em at. de férias itinerantes (aberta)	1.632		782		-52%
Nº de utentes em at. de férias fixas (fechada)	1.594		1.515		-5%
Nº de utentes em at. de férias - outras (passeios)	2.639		3.708		41%

Em 2013, as atividades de férias abrangeram 4.314 utentes, o que corresponde a um desvio positivo de 3% face ao planeado e a um acréscimo de 10% relativamente a 2012.

Na modalidade de colónia fechada participaram 1.515 utentes, a modalidade de colónia aberta abrangeu 782 utentes e participaram em passeios 3.708 utentes.

Relativamente a 2012, verifica-se uma diminuição significativa do número de utentes que beneficiaram de atividades itinerantes abertas (-52%) e um aumento de 41% no nº de utentes que participaram em passeios (meio-dia ou dia inteiro). Estas variações podem ser explicadas, em parte, devido à clarificação efetuada em 2013 quanto à contabilização dos passeios realizados, que anteriormente eram classificados como colónia aberta.

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

O CEFC – Pólo de Jovens – promove o desenvolvimento de competências pessoais e funcionais de mulheres de etnia cigana (Projeto Romi).

Durante o ano de 2013 propôs-se o enquadramento desta modalidade formativa na formação não certificada e foi criado um referencial de competências adaptado ao público-alvo. A alteração verificada teve implicações na duração do percurso formativo que passou de 3 para 5 meses, tendo sido, no ano em análise, abrangidos apenas dois grupos.

Apesar de se ter verificado uma redução no número de grupos iniciados, dado o aumento da dotação dos grupos, esta modalidade formativa abrangeu 15 formandas, o mesmo número que em 2012.

➤ **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 SCML foi extinta antes do final de 2012, tendo sido aprovada superiormente a minuta de um Protocolo com a Comunidade de Vida e Paz que prevê a constituição de uma equipa mista com funcionamento permanente, com o objetivo de desenvolver uma intervenção junto da população sem-abrigo da cidade de Lisboa que permita estabelecer a definição de um pré-diagnóstico social e o encaminhamento de situações para as respostas sociais adequadas.

➤ **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**

O ano de 2013 marcou o início da implementação do primeiro Plano de Desenvolvimento Social (PDS) e do Plano de Intervenção para a Área do Envelhecimento, para o período de 2013 a 2015. Para a concretização da Visão “LISBOA - cidade da coesão social”, o Plano de Desenvolvimento Social (PDS), explicita as opções para o desenvolvimento social no planeamento de políticas da cidade e, simultaneamente, linhas orientadoras para a ação, associando a cada um dos 5 Desafios, um conjunto de 27 ações suscetíveis de produzir impacto na Visão.

A metodologia de implementação das 27 ações concretiza-se pela constituição de 17 Grupos de Missão, 5 ações sob a responsabilidade das Comissões Sociais de Freguesia (Santos-o-Velho, Anjos e Belém-São Francisco Xavier) e 5 da responsabilidade dos grupos de trabalho setoriais: Envelhecimento, Pessoa Sem Abrigo e Crianças.

Do conjunto dos 17 Grupos de Missão, no final de 2013, o estado de desenvolvimento de cada um é díspar, estando em funcionamento 15. A SCML participa ativamente em 9, assumindo a coordenação de duas ações: Avaliar a componente de saúde nos projetos de intervenção comunitária; e Formalização de redes interinstitucionais de investigação e intervenção para desenvolvimento de soluções de inovação social para a área do PSA.

O trabalho desenvolvido pela Plataforma Pessoa Sem Abrigo culminou com a constituição da Comissão Instaladora do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo (NPISA), coordenada pela SCML, que concebeu um modelo de gestão integrado que explicita as formas de articulação e participação de todas as entidades que intervêm na cidade com a Pessoa Sem Abrigo, nas diferentes vertentes. Foram criadas as condições para a criação de uma unidade de atendimento para a pessoa sem-abrigo, sede do futuro NPISA, através da cedência pelo parceiro Câmara Municipal Lisboa de instalações situadas na freguesia da Misericórdia.

O Plano de Intervenção para a Área do Envelhecimento, da responsabilidade da Plataforma da Área do Envelhecimento (PAE), constituída por 16 organizações com intervenção transversal na cidade, iniciou o seu trabalho, assumindo a SCML a sua coordenação.

No decorrer de 2013, a PAE com a colaboração de 66 parceiros (18 zona norte, 16 na zona centro ocidental, 18 na zona sul, 14 na zona oriental) aprofundou o conhecimento do fenómeno do envelhecimento ao nível local, das respostas e recursos locais, das dinâmicas de articulação e respostas em falta no território, bem como a identificação de práticas territoriais com potencial de disseminação e replicação.

Ao nível das Comissões Sociais de Freguesia (CSF), procurou-se estimular a identificação de práticas de excelência desenvolvidas nas suas intervenções, suscetíveis de replicação e com potencial de contribuir para a formulação de propostas de política para a cidade.

Com a reorganização da ação social local da SCML em 10 Unidades Territoriais de Proximidade, a aposta na constituição de novas CSF inerente ao processo de fusão de antigas freguesias, poderá constituir uma

oportunidade de alavancagem da intervenção da SCML no território, através da sua participação nestas dinâmicas de parceria local.

Outras Ações

Programa Intergerações – População Sem-abrigo

Em 2013, no âmbito do Programa Intergerações, através do projeto InterSituações, foi efetuado um diagnóstico dos sem-abrigo da cidade de Lisboa, realizando operações de identificação, contagem e inquirição desta população. Para a concretização deste trabalho a SCML contou com a colaboração de diversas entidades, como juntas de freguesia, Câmara Municipal de Lisboa (CML), PSP, IPSS, paróquias e associações.

Entre Abril e Dezembro, três equipas constituídas por 14 jovens licenciados, nas áreas do Serviço Social, Psicologia, Enfermagem, entre outras, percorreram todas as freguesias da cidade, de dia e de noite, identificando pessoas com sinais visíveis de dormir na rua, tendo abordado 649, das quais 454 aceitaram responder ao inquérito preparado para o efeito. Por necessitarem de intervenção imediata, foram sinalizados aos Serviços da SCML 95 pessoas.

Para além destas ações, na noite de 12 de dezembro, com a colaboração de mais de 800 voluntários, foi realizada uma operação de contagem, que abrangeu todas as freguesias da cidade, tendo sido contabilizadas 509 pessoas a dormir na rua e 343 a dormir em respostas institucionais.

A maioria dos sem-abrigo abordados ao longo do ano localizava-se, sobretudo, nas freguesias de Santa Maria Maior (14%), Parque das Nações, Santo António e Arroios (11% em cada).

Em termos de perfis sociodemográficos, o inquérito permitiu concluir que 87% desta população era do sexo masculino, 45% era solteira, 68% tinha entre os 35 e 64 anos de idade e 31% vivia na rua há menos de 1 ano. Do total de inquiridos, 58% tinham nacionalidade portuguesa, 14% eram nacionais de países da União Europeia e 12% dos PALOP. Cerca de 19% concluiu o ensino secundário, 4% o ensino técnico-profissional e 5% o ensino superior. Quase metade (45%) dizia ter problemas de saúde, 30% eram dependentes do álcool e apenas 9% dependentes de drogas. De referir que 43% dos inquiridos declarou já ser acompanhado por uma assistente social da SCML.

Quadro 67 - Programa Intergerações – População Sem-Abrigo – Principais resultados do inquérito à população sem-abrigo (N=454)

Perfis	<ul style="list-style-type: none"> • Sobretudo homens • Idades entre 35 e 64 anos • Solteiros e divorciados/separados • Com o ensino primário e o ensino secundário • Rendimento obtido através de biscates e mendicidade • Sobretudo de nacionalidade portuguesa, seguida por países da UE e PALOP
Vinculação	<ul style="list-style-type: none"> • Maioritariamente há menos de 6 anos na rua, com grande peso dos que estão há menos de 1 ano • Maioritariamente com filhos • Mantêm com filhos um contacto regular • Minoria tem contacto com outros familiares de forma regular
Apoios	<ul style="list-style-type: none"> • Maioritariamente com apoio de alimentação • Apoio de saúde quase inexistente • Apenas cerca de 1/3 já dormiu num albergue • Maioria sem passado de institucionalização • Cerca de metade (43%) declara ter Assistente Social da SCML

Das 95 sinalizações efetuadas para o Serviço de Emergência Social da Santa Casa, 44% foram motivadas por pedidos diversos de apoio (p. ex.: atendimento social, desabituação de álcool ou drogas, alojamento), 29% respeitaram a situações que careciam de intervenção imediata e 13% a pedidos de ajuda para regresso ao país de origem.

EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E CONHECIMENTO

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

A SCML, enquanto entidade formadora, desenvolve ainda parcerias com o IEFP, Centro de Formação Profissional de Sintra, ANQ, Centro de Formação Profissional de Lisboa para o Sector Terciário, PIEC/PIEF, Agrupamento de Escolas Marquesa de Alorna, Escola Marquês de Pombal, Escola Básica 2,3 – Qtª Marrocos e Escola Marquesa de Alorna.

Objetivo operacional 1: Assegurar o funcionamento da rede de respostas sociais do DASS concorrendo para processos de autonomia e inclusão social através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas diferentes áreas de intervenção social

Quadro 68 - Educação, Formação e Conhecimento - Síntese da Atividade formativa em 2013

Resultados Obtidos	Nº de Formandos	Abandono/ Excluições	Nº de Formandos/ Adultos em Processo (31/12/2013)	Certificado Frequência/ Conclusões/ Validações	Empregabilidade Nº
Jovens					
Educação - Formação ASI	488	46	253	141	16
Educação - Formação CMF	88	5	30	22	8
PIEF	93	14		45	1
Projeto Ocupacional DIAIBE	7				
Sub-Total	676	65	283	208	25
Adultos					
Educação e Formação de Adultos	167	21	100	45	18
Formação Modular*	1.814	123		1.441	14
Sub-total	1.981	144	100	1.486	32
F. Base - Proj. Romi	15	0		5	
F.Base - Ser +	94	12		56	
Sub-total	109	12	0	61	0
RVCC	78	46	77	1	
TOTAL	2.844	267	460	1.756	57

* Nº de Formandos das Formações Modulares corresponde a 370 formandos diferentes

Distribuídos pelas diversas modalidades de formação desenvolvidas, foram abrangidos no período em análise 2.844 formandos e atribuídas 1.756 certificações escolares ou duplas certificações.

Do total de 1.400 formandos diferentes que frequentaram os cursos de formação nos dois Centros, 45% (631) foram encaminhados pelos serviços de Ação Social da SCML, dos quais 10% (139) desistiram da formação.

Do total de formandos certificados contactados que concluíram a formação, 57 tinham conseguido colocação profissional.

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

Através do Centro de Formação Profissional da Aldeia de Santa Isabel (CFP), a SCML organiza e realiza cursos de educação e formação de nível 1 e 2, conferindo no final de cada curso uma equivalência escolar de 6º ou 9º ano de escolaridade e o nível 1 ou 2 UE de formação profissional, respetivamente.

Quadro 69 - ASI – Formação Profissional de Jovens

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Cursos Educação/Formação (Dupla certificação)					
Nº de cursos	9		9		0%
Nº de formandos diferentes	239	447	488	9%	104%
Nº de Encaminhamentos da Ação Social Local	57		117		105%
Nº de formandos certificados	0	197	141	-28%	
Nº total de desistências/exclusões	58	0	46		-21%
Volume de formação (em horas)	321.063	395.878	322.085	-18,6%	0,3%

Em 2013, foram abrangidos pelos 9 cursos de formação da ASI, 488 formandos diferentes e o volume de formação foi de 322.085 horas, o que corresponde a taxas de variação face ao planeado de 9% e -18,6%, respetivamente. Foram concluídas duas ações de formação que tiveram início em Outubro de 2011, tendo sido certificados 141 formandos, representando um desvio negativo de 28% face ao planeado.

O processo de seleção para os níveis 1 e 2 realizou-se entre 17 de Junho e 07 de Outubro a um total de 596 candidatos, tendo sido admitidos 307, dos quais 119 para o nível 1, 155 para o nível 2 e 33 para o nível 2-Tipo 3.

Importa realçar que o nº de desistências e exclusões por excesso de faltas ou por inadaptação ao contexto formativo registou um decréscimo de 21%, passando de 58 em 2012 para 46 em 2013.

➤ **Qualificar e certificar escolar e profissionalmente com dificuldades de adaptação escolar e social de diferentes etnias ou culturas (CEFC- Pólo de Jovens)**

O CEFC-Pólo de Jovens promove várias medidas de inclusão social de jovens com dificuldades e inadaptação escolar e social. De forma a dar continuidade às ações desenvolvidas em 2012, no ano em análise decorreram ações formativas nas modalidades Programa Integrado de Educação e Formação (PIEF) e Educação-Formação de jovens.

Quadro 70 - CEFC – Pólo de Jovens

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Pré-Profissionalização					
Capacidade	10	10	10	0%	0%
Nº de Formandos Diferentes	20	25	0	-100%	-100%
Nº de Desistências/ Exclusões	0	1	0	-100%	
Educação - Formação					
Capacidade	45	45	45	0%	0%
Nº de Formandos Diferentes	45	73	88	21%	96%
Nº de Conclusões com Êxito	0		22		
Nº de Desistências/ Exclusões	2	1	5	400%	150%
PIEF					
Capacidade	55	55	55	0%	0%
Nº de Formandos Diferentes	96	138	93	-33%	-3%
Nº de Conclusões com Êxito	32		45		41%
Nº de Desistências/ Exclusões	5	5	14	180%	180%
Ofertas de Curta Duração					
ROMI - nº de Formandos Diferentes	15	18	15	-17%	0%
Diferentes	0		7		
Global da Formação Jovens					
Capacidade	110	110	110	0%	0%
Nº de Formandos Diferentes	176	211	203	-4%	15%

Em 2013, em termos globais, frequentaram o CEFC-Pólo de Jovens 203 formandos diferentes, o que corresponde a um desvio negativo de 4% e a um aumento de 15% (27 jovens) face a 2012.

O curso de Pré-Profissionalização, embora planeado para 2013, não teve procura, razão pela qual não se realizou.

Relativamente aos cursos de Educação-Formação funcionaram seis percursos formativos (Cozinha, Instalação e Operação de Sistemas Informáticos, Formação Complementar e Instalação e Manutenção de Sistemas Informáticos), que abrangeram 88 formandos, mais 21% que o planeado para o período. Do total de formandos, foram certificados 22 e verificaram-se 5 desistências/exclusões.

Na modalidade PIEF foram abrangidos 93 formandos, menos 45 formandos que o planeado. Do total de formandos, 45 concluíram com êxito a formação e o nº de desistências/exclusões foi de 14.

Nas ofertas de curta duração de adultos que funcionam no espaço do CEFC - Pólo de Jovens, para além dos 15 formandos diferentes do Projeto ROMI, foram incluídos os formandos abrangidos pelo projeto formativo/ocupacional desenvolvido entre a Unidade de Apoio Terapêutico e o CEFC, dado que o mesmo foi integrado na oferta formativa não certificada.

➤ **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 (CEFC)**

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

Quadro 71 - CEFC – Cursos EFA Educação e Formação de Adultos

Cursos	Nº de Ações	Nº de formandos	Nº de Abandonos/ Exclusões	Nº de Formandos em formação	Nº de Formandos que concluíram
Técnico de Cozinha/ Pastelaria	1	18	0	18	0
Cabeleireiro Nível 2	4	64	10	42	12
Cozinheiro	4	57	11	22	24
Téc. Ação Educativa	2	28	0	18	10
Total	11	167	21	100	46

No ano de 2013, constituíram-se 11 turmas/ações EFA, das quais 8 de nível básico e 3 de nível secundário, abrangendo um total de 167 formandos dos quais 96 foram encaminhados pelos Serviços da Ação Social. Face ao planeado, o desvio no nº de formandos diferentes foi de 4%.

Os cursos desenvolvidos abrangeram 4 áreas distintas da componente tecnológica/nível. Do total das turmas, 4 concluíram no ano em análise e 7 transitam para 2014.

Considerando os resultados globais, importa realçar o impacto desta modalidade de formação na integração profissional de adultos pouco escolarizados. Dos 46 formandos que concluíram a formação, 18 obtiveram emprego.

➤ **Desenvolver ações de Formação Modular Certificada e de Formação Modular não Certificada (CEFC)**

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 2012, decorreram em 2013 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 que visam o reforço de competências específicas.

Quadro 72 - CEFC - Formação Modular

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Realizado 2013	Taxa de variação 2013/12
Nº de Cursos	26	8	-69%
Nº Ações de Formação	100	107	7%
Nº Formandos Diferentes	394	370	-6%
Encaminhados pela Ação Social	174	237	36%
Nº de Formandos	1487	1814	22%
Nº de certificações	1348	1441	7%
Nº de Desistências/ Exclusões	68	123	81%

Em 2013, foram desenvolvidos 8 cursos de formação modular e 107 ações de formação modular qualificada e não qualificada. Os cursos e ações foram frequentados por 1.814 formandos, que em termos de formandos diferentes corresponderam a 370. Do total destes formandos, 64% foram encaminhados pelos Serviços de Ação Social.

As ações na área de Geriatria resultaram na reconfiguração da oferta formativa desenvolvida nesta área no ano de 2012, passando a mesma a uma organização Modular integrando ativos da SCML em formação de reciclagem. No ano em análise foram abrangidos 43 colaboradores provenientes de 16 estabelecimentos diferentes, correspondendo a 51 participações.

As ações de formação modular permitem a capitalização de unidades de formação, pelo que a respetiva certificação ocorre por módulo de formação. No ano de 2013 verificou-se um total de 1.441 certificações.

- **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 - Projeto Ser +)**
- **Desenvolver ações de formação em competências básicas (ações de alfabetização)**

A Formação Ser+ constitui uma resposta formativa do CEFC dirigida a uma população que, para além de défices de competências escolares, indicia igualmente défices de competências sociais, pessoais e comportamentais, capacidades necessárias à sua integração em percursos de qualificação ou inserção socioprofissional.

Em 2013, deu-se continuidade às turmas com programas formativos diferenciados (Alfabetização e formação base), de acordo com a reconfiguração da oferta ocorrida em 2012. Das 7 ações/turmas de Formação Ser+, 4 integraram a Formação de Competências Básicas (Alfabetização).

Quadro 73 - CEFC - Ser +

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de ações	7		7		0%
Nº de formandos	88	84	93	11%	6%
Nº de abandonos/exclusões	6		7		17%
Nº de conclusões	44		56		27%
Nº de horas de formação	3.022	2.778	2.308	-17%	-24%

Em 2013, foram abrangidos 93 formandos diferentes e foram dadas 2.308 horas de formação, o que corresponde a taxas de variação face ao planeado de 11% e -17%, respetivamente. Concluíram a formação 56 formandos e registaram-se 7 abandonos/exclusões.

- **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 Inclui é uma empresa de Inserção no Mercado de Trabalho que, funcionando de acordo com modelos de gestão empresarial, apoia o desenvolvimento da autonomia, das competências pessoais, sociais e profissionais e a consolidação de conhecimento.

A atividade da INCLUI está estruturada em três áreas distintas: área de eletricidade de edificações, área da pintura de construção civil e restauro e a área de jardinagem e espaços verdes, pretendendo-se que a empresa funcione plenamente no mercado de trabalho, prestando serviços a Instituições, a Empresas, a Particulares e a serviços da própria SCML. Cada área profissional tem afetos jovens em processo de profissionalização e inserção sócio laboral, totalizando dez postos de trabalho.

Em 2013, a faturação total da empresa foi de 100.624,72€, com um acréscimo de 57% face a 2012. Para este aumento contribuiu fundamentalmente o maior volume de faturação obtido através dos trabalhos desenvolvidos para a SCML.

As áreas da construção civil e restauro foram as mais solicitadas durante o ano de 2013, com 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**

A área de educação e formação concretizou em 2013 um serviço de receção e acolhimento de todos os candidatos à formação da SCML, designada por *Front Office*.

Esta estrutura tem como finalidade acolher, inscrever, avaliar necessidades e orientar os candidatos para respostas de qualificação pessoal, escolar e/ou profissional. Todos os candidatos com intenção de inscrição em ofertas formativas de jovens e adultos podem dirigir-se às instalações do CEFC – Sede ou CEFC – Pólo de jovens em dias específicos de atendimento.

Quadro 74 - Serviços de Informação e Orientação (Front Office)

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
N.º de pessoas Atendidas (CEFC, CM, ASI)	1.818	2.000	2.025	1%	11%
N.º de pessoas sinalizadas pela ASL	955		1.038		9%
N.º de orientações para formação	2.252	2.000	1.904	-5%	-15%
Certificação de Adultos	517		2		-100%
Ofertas de Curta Duração	49		163		233%
Cursos Educação-Formação para Adultos	411		191		-54%
Cursos Educação-Formação para Jovens	217		626		188%
PIEF	216		83		-62%
Formação Modular Certificada	154		204		32%
Formação Modular Não Certificada	67		99		48%
Exterior	621		536		-14%

No ano de 2013, foram atendidos 2.025 utentes diferentes, mais 25 utentes que o planeado. Foram orientadas para formação 1.904 pessoas, o que corresponde a um desvio negativo de 5% face ao planeado e a um decréscimo de 15% face a 2012. Um dos fatores que influenciaram esta diminuição foi a suspensão da atividade do Centro Novas Oportunidades.

➤ **Reconhecer, validar e certificar as competências adquiridas ao longo da vida através do CEFC/CNO**

A nova regulamentação normativa sobre o funcionamento das estruturas que iriam substituir a atividade dos Centros Novas Oportunidades apenas foi publicada a 28 de março (Portaria 135-A/2013) tendo decorrido entre 28 de junho e 19 de julho o período de formalização de candidaturas para a entidade promotora das novas estruturas (Centros de Qualificação e Ensino Profissional – CQEP) que irão substituir a atividade anteriormente desenvolvida pelos CNO. Não obstante terem sido já divulgados os resultados deste concurso, pelo qual a SCML, através do CEFC, passará a ser uma entidade promotora destas novas estruturas, a sua entrada em funcionamento apenas ocorrerá em 2014.

A atividade registada em 2013 reporta-se apenas ao nível dos processos não concluídos até dezembro de 2012 e que foram abrangidos pelo prolongamento excecional concedido pela ANQEP até 31 de março, data em que o CNO foi extinto.

Quadro 75 - CEFC – RVCC

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Pessoas em Processo RVCC	257	300	78	-74%	-70%
Nº de Pessoas Certificadas (Certificações totais)	86	75	0	-100%	-100%
Nº de Pessoas Certificadas (Certificações parciais)	26	45	1		-96%

- **Assegurar o funcionamento de 12 salas de computadores integradas em estabelecimentos e abertas à comunidade proporcionando oportunidades de contato 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 o contacto com as Tecnologias de Informação e Comunicação e podem ser frequentados pelos utentes dos estabelecimentos onde estão instalados, por pessoas da comunidade (por iniciativa própria ou sinalizadas pelo Atendimento Social). Estes espaços abrangem todas as faixas etárias e constituem-se como plataformas importantes na promoção do acesso à informação e formação e potenciam um trabalho de combate à infoexclusão.

Quadro 76 - Espaços de Inclusão Digital

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Nº de Projetos	12	12	12	0%	0%
Nº de utentes	983	932	825	-12%	-16%
Frequência média diária	108	122	99	-19%	-8%
Nº de horas de formação	5.284	4.924	4.231	-14%	-20%
Volume de formação	51.337	11.139	22.183	99%	-57%
Nº de Certificados obtidos	324	395	218	-45%	-33%

Os indicadores de atividade registaram execuções inferiores aos valores planeados, com exceção do volume de formação onde se registou um desvio de 99%. Esta situação resulta do facto do Espaço que funciona na Unidade WMais da Direção de Saúde Santa Casa apenas ter registado atividade no 3º trimestre e não ter desenvolvido atividade formativa.

Os 12 espaços em funcionamento foram utilizados por um nº médio de 825 pessoas, foram lecionadas 4.231 horas de formação, o volume de formação foi de 22.183 horas e foram atribuídos 218 certificados.

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

Apesar do projeto de arquitetura já ter obtido o licenciamento por parte da Câmara Municipal de Sintra, a execução da obra não se realizou em 2013, conforme estava previsto, encontrando-se o projeto em fase de reavaliação.

REORGANIZAÇÃO E MELHORIA DE PROCESSOS INTERNOS E INFRA-ESTRUTURAS

Objetivo operacional 1: *Assegurar o funcionamento da rede de respostas sociais do DASS concorrendo para processos de autonomia e inclusão social através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas diferentes áreas de intervenção social.*

➤ **Garantir Supervisão Técnica às Equipas que atuam nas várias áreas de intervenção da ação social**

Em 2013 deu-se continuidade à realização das sessões de supervisão técnica aos profissionais do Atendimento Social, SAD, EAF, EATTL, CAML e DIADIJ, no âmbito dos Protocolos de Cooperação estabelecidos com a Associação de Profissionais de Serviço Social e o Centro de Estudos de Serviço Social e Sociologia da Universidade Católica; e com a COFAC-Universidade Lusófona.

O processo de supervisão teve como principais objetivos promover a reflexão sobre a prática profissional, contextos, limites e possibilidades, potenciar e desenvolver competências nos profissionais e harmonizar práticas de intervenção.

Quadro 77 - Sessões de Supervisão

Área	Nº grupos	Nº sessões realizadas
COFAC		
EAF	14	102
SAD	5	18
EATTL	1	8
CAML	1	4
DIADIJ	4	35
TOTAL COFAC	25	167
APSS e CESSS		
Atendimento Social	9	10
TOTAL APSS e CESSS	9	10
TOTAL GERAL	34	177

No decorrer do ano de 2013, realizaram-se 177 sessões de supervisão técnica distribuídas pelas equipas dos vários serviços. As sessões foram orientadas por supervisores credenciados pelas entidades parceiras e

com formação em psicologia ou em serviço social conforme a área de intervenção ou a problemática em que as equipas atuam.

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

Desenvolver uma política de qualidade teve a sua expressão na área da Infância e Juventude com a aprovação, em 2013, do “Manual de procedimentos para as respostas sociais de 1ª e 2ª infância”, abrangendo as respostas sociais de creche, creche familiar e jardim de infância. Foram reconfigurados os procedimentos e formulários anteriormente integrados no Sistema de Gestão de Qualidade da SCML na resposta social de Creche, tendo em vista a simplificação dos processos e a sua adequação aos recursos e dinâmicas pedagógicas das diferentes respostas sociais.

Com o objetivo de clarificar as alterações aos procedimentos e formulários, de forma a garantir uma eficaz implementação do Manual, realizaram-se 11 ações de formação/sensibilização promovidas pelo NAT/DQI destinadas aos educadores de infância, diretores e coordenadores pedagógicos de todos os estabelecimentos.

Foi ainda aprovado o “Manual de Procedimentos para a Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e/ou Maus-Tratos nos Estabelecimentos de Infância e Juventude da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa”.

Objetivo operacional 7: Realizar diagnóstico da área da Deficiência

➤ **Elaboração de um estudo na área da Deficiência**

“Adaptar: Uma abordagem pela diferença”

A existência de um número significativo de crianças e jovens com características especiais na DIADJ, a exigirem respostas específicas e diferenciadas gerou a necessidade de se proceder a uma reflexão sobre esta temática, recorrendo às perspetivas atuais do conhecimento científico. Em setembro de 2013, no universo de 389 crianças e jovens acolhidos identificaram-se 50 crianças e jovens (14,7%) com alguma problemática no âmbito da deficiência.

Neste contexto, foi elaborado o documento “Adaptar- Uma Abordagem pela Diferença” que visou identificar, a partir da caracterização do universo das crianças e jovens com necessidades especiais um melhor conhecimento dos grupos tipo. Assim observam-se três grandes grupos de indivíduos: crianças e jovens grandes dependentes que carecem de apoio total e permanente de terceiros, crianças e jovens dependentes de apoio moderado de terceiros e crianças e jovens com problemas de Saúde Mental.

Objetivo operacional 10: *Implementar um sistema informático comum em todas as Unidades de Saúde, que permita gerir / medir a marcação de consultas, elaboração de bases de dados, gastos com medicamentos.*

➤ **Implementar um sistema informático comum em todas as Unidades de Saúde**

A concretização deste objetivo transita para 2014.

Objetivo operacional 11: *Implementar um modelo único de procedimentos administrativos e de funcionamento nas Unidades de Saúde.*

➤ **Implementar um modelo único de procedimentos administrativos e de funcionamento nas Unidades de Saúde**

Em 2013, as USSC realizaram o levantamento, sistematização e síntese dos procedimentos administrativos, que após análise e validação superior resultou numa proposta de Manual de Procedimentos Administrativos. Em paralelo, foi efetuado o expurgo do Arquivo das USSC, para uma atualização da situação dos utentes registados.

Foi efetuada uma Auditoria Interna, que identificou e sistematizou problemas e inconformidades de procedimentos. Posteriormente foi contratada uma Equipa Externa que auditou os procedimentos administrativos associados ao funcionamento de todas as USSC. A partir desta ação será elaborado um Relatório-Diagnóstico para identificação da adesão entre os procedimentos compilados no Manual e os procedimentos efetivamente implementados pelas USSC, bem como, a identificação dos que se revelam desadequados e daqueles que constituem Boas Práticas.

Objetivo operacional 12: *Melhorar o sistema de gestão de processos administrativos na DIAS*

➤ **Definir e implementar medidas que visem a melhoria do sistema de gestão de processos administrativos nas diferentes Direções e Serviços**

Durante o ano em análise, os serviços da área da Ação Social adotaram procedimentos com o objetivo de melhorar, uniformizar e desmaterializar vários processos administrativos, concorrendo para a meta de modernização e sustentabilidade ecológica assumida pela Administração.

Neste âmbito destacam-se as seguintes medidas:

- Implementação de instrumentos de trabalho informatizados e disponibilizados em rede;
- Uniformização da base de dados das secretarias da Ação Social Local no âmbito do registo de informação referente ao Rendimento Social de Inserção;

- Integração funcional do processamento de bolsas de formação dos Centros de Formação na aplicação informática SGBL;
- Manutenções corretivas e evolutivas nas aplicações SGBL, SGPA e SIAS;
- Levantamento de todos os processos e procedimentos dos serviços da área de Ação Social no âmbito do processo de Modernização Tecnológica e Administrativa em curso da SCML.

Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional (PRIA)

A situação atual dos sistemas de informação da Ação Social continua a apontar 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 aos diversos níveis organizacionais da Ação Social, e por outro, aumentar a eficiência dos colaboradores/utilizadores.

Nesse sentido foi dada continuidade ao trabalho iniciado em 2012 relativamente ao Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional (PRIA) que pressupõe a criação e implementação de um sistema de informação integrado para o Departamento de Ação Social e Saúde.

PRIA: Projeto de descontinuação da aplicação VAX

No decorrer do ano em análise, a DIAS e a DISTI desenvolveram o projeto no que concerne à integração das funcionalidades atualmente cobertas pelos módulos do VAX em aplicações informáticas em produção, em particular o Sistema Informático da Ação Social (SIAS).

O trabalho de migração das funcionalidades inerentes aos processos referidos teve como pressupostos:

- ✓ Adequação dos sistemas de informação aos processos de trabalho dos serviços e respostas sociais da Ação Social;
- ✓ Requalificação do SIAS através da implementação de mecanismos de controlo preventivo relativamente à qualidade da informação registada.

Migração das funcionalidades do VAX para outras aplicações da Ação Social

Em 2013, o processo referente ao processamento dos subsídios mensais foi concluído e estão em curso as migrações dos processamentos de subsídios eventuais e bolsas de formação, prevendo-se a sua conclusão no 1º trimestre de 2014. Os processos relativos ao processamento dos cartões de saúde e às participações dos utentes terão início em 2014. Relativamente a este último processo foi já efetuado o levantamento dos requisitos-chave para a integração deste módulo.

Objetivo operacional 13: Implementar medidas de organização e gestão relativas à integração em lares privados de utentes apoiados pela SCML

➤ **Fazer a avaliação e caracterização dos Lares com fins lucrativos e transferir, progressivamente, os processos e acompanhamento dos idosos das DIASL para o Programa Pilar**

O Programa Idosos em Lar (PILAR) foi criado no início de 2012, tendo como principais objetivos rentabilizar os recursos da Ação Social Local, garantir um apoio continuado e a definição de um plano de acompanhamento aos idosos institucionalizados em lar lucrativo. Através da gestão e coordenação desta resposta, procurou-se garantir um melhor seguimento, supervisão, avaliação e negociação das melhores condições de acompanhamento dos idosos.

Em outubro de 2012, o PILAR passou também a assumir a gestão de vagas dos estabelecimentos de administração direta, com o objetivo de rentabilizar o número de camas destes estabelecimentos.

Em 2013, a SCML apoiou 1.211 utentes diferentes residentes em 116 Lares Privados.

O PILAR avaliou e caracterizou 100 Lares Privados, o que representou um desvio negativo de 13% face ao planeado. Dos 1.100 processos de utentes em lar privado, foram transferidos das DIASL para o PILAR 860, o que corresponde a uma taxa de variação face à meta de -22%.

Ao longo de 2013, foram efetuadas 1.108 visitas a lares privados, 229 pelos Técnicos e 879 pelas Ajudantes Familiares, as quais realizaram ainda 504 diligências externas em acompanhamento dos idosos. O PILAR prestou também apoio e acompanhou a realização de 30 funerais de utentes que residiam em lar.

No âmbito da gestão de vagas dos estabelecimentos de administração direta, foram analisadas pelo PILAR 178 propostas de admissão, tendo sido admitidos 63 utentes.

➤ **No âmbito do Programa Pilar, implementar medidas de organização e gestão relativas à integração em lares privados de utentes apoiados pela SCML**

No ano em análise, o Programa PILAR teve ainda como objetivo assegurar e implementar medidas de organização e gestão relativas à integração em lares privados de utentes apoiados pela SCML, e para tal, desenvolveu as seguintes ações:

- ✓ Negociação de mensalidades com despesas extra incluídas (medicamentos, descartáveis...), nos lares fora de Lisboa;
- ✓ Aumento do número de vagas temporárias para utentes apoiados pela SCML, através da negociação com os responsáveis de lares privados;

- ✓ Revisão do processo de encaminhamento de pessoas idosas para estabelecimentos de administração direta.

Objetivo operacional 14: *Implementar, até ao final de 2013, medidas recomendadas e validadas superiormente na área do Atendimento Social*

➤ **Implementar as medidas recomendadas e validadas superiormente na área do Atendimento Social**

O atual contexto sócio económico, contribui para aumentar a complexidade das práticas no campo da ação social e exige cada vez maior capacidade de resposta à diversidade de problemáticas e de públicos. Conseguir responder com práticas orientadas para a prevenção e para o desenvolvimento, numa lógica de integração de redes locais (formais ou informais), apostando no trabalho interdisciplinar e em equipa, melhorando desempenhos profissionais, são desafios presentes em 2013, mas que não são realizáveis num curto período de tempo.

Medidas e recomendações aprovadas e indicação das iniciadas em 2013:

- ✓ Reorganização territorial, com criação, em 2013, das Unidades de Desenvolvimento e Intervenção Territorial (UDIPS);
- ✓ Maior proximidade na decisão através da descentralização de competências e responsabilidades - consubstanciada na subdelegação de competências aprovadas (2013);
- ✓ Implementar estratégias de intervenção que possibilitem reorientar práticas conducentes à melhoria e qualificação – trabalho em equipa multi e interdisciplinar, metodologias colaborativas e de gestão de caso (iniciado em 2013);
- ✓ Alteração ao modelo de funcionamento das EAI e elaboração do respetivo manual de procedimentos (2013);
- ✓ Criação de 10 equipas para o acolhimento social de situações de 1ª vez, constituídas por profissionais de serviço social e psicologia (uma equipa por UDIP);
- ✓ Desenvolvimento de processos que conduzam a um incremento da especialização nas áreas de intervenção já existentes (idosos e famílias);
- ✓ Responsabilização, pelo acompanhamento social, de todas as situações integradas nas respostas locais – em particular no Apoio Domiciliário;
- ✓ Qualificação dos profissionais através de processos de formação e supervisão desenhados à medida das necessidades da atividade e dos profissionais. Iniciada, em 2013, a formação das Equipas de Apoio a Idosos;

- ✓ Desenvolvimento de uma escala de vulnerabilidade para os processos do acolhimento social, (estudo iniciado em 2013 com apresentação de proposta de Índice de Vulnerabilidade Social).

Objetivo operacional 15: *Harmonizar o(s) instrumento(s) de avaliação diagnóstica e intervenção na área de infância e juventude relativamente a situações de perigo*

- **Criar/reformular instrumentos de avaliação diagnóstica de situações de perigo, aplicando-os em todas as respostas de infância e juventude**

Tendo em vista o cumprimento deste objetivo operacional, foi constituído um grupo de trabalho, no âmbito do Núcleo de Apoio Técnico da DIAS (NAT), com a missão de elaborar proposta de instrumentos de medida (qualitativa e quantitativa) e formulários/impressos que reunissem condições para serem harmonizados e utilizados nos diferentes serviços. Esta metodologia envolveu de forma próxima elementos das EAF, DIADIJ, EATTL e Serviço de Adoções, para análise e seleção dos instrumentos a criar e/ou reformular.

A matéria analisada foi agrupada em duas categorias: instrumentos de observação do contexto familiar centrado na criança/jovem e instrumentos de medida (qualitativos e quantitativos).

Os formulários selecionados pelos dirigentes foram validados e aprovados superiormente com consequente disponibilização em suporte eletrónico para utilização obrigatória em todas as respostas de infância e juventude.

Objetivo operacional 16: *Requalificar as Unidades de Saúde, dado o estado degradado das mesmas*

- **Realizar todos os procedimentos necessários para requalificar as USSC**

A concretização deste objetivo transita para 2014.

Objetivo operacional 17: *Melhorar a qualidade do Atendimento ao Público na DISSC*

- **Aplicação de Inquérito para Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes em ambulatório da DISSC**

Foi implementado um Inquérito para Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes relativamente ao atendimento das várias categorias de técnicos das Unidades (USSC e W+). Foram preenchidos 2.596 Inquéritos, sendo o resultado global muito positivo, com 62,2% das respostas dos utentes com grau de satisfação “Muito Satisfeito” e 33,9% “Satisfeito”.

➤ **Divulgar e incentivar a inscrição em ações de formação para colaboradores em "Atendimento ao Público"**

Do total de colaboradores da DISSC com funções de atendimento ao público, 15% frequentaram ações de formação realizadas neste âmbito.

Objetivo operacional 18: *Avaliar Grau de Satisfação nas Respostas Sociais de Creche Familiar e de Centro de Dia*

➤ **Desenvolver e implementar Inquérito para Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes a aplicar a 50 % das famílias abrangidas pela resposta social de Creche Familiar, no ano letivo 2012/2013**

No final do ano letivo de 2012/2013 foi aplicado um questionário de avaliação de satisfação a todas as famílias cujas crianças frequentaram as creches familiares da SCML, ao qual responderam cerca de 75% dos pais/responsáveis pelas crianças. As quatro dimensões avaliadas foram: qualidade das infraestruturas, qualidade de realização, qualidade da interação e por fim qualidade global, de acordo com a escala apresentada (1 – Discordo Totalmente a 5 – Concordo Totalmente)

Foram realizados 308 inquéritos e, em termos globais, 95% dos inquiridos consideraram que a resposta social de creche familiar é uma resposta de qualidade, sendo que 73,4% concordaram totalmente e 22% concordaram.

Na dimensão de análise – “Qualidade global”, destacam-se os resultados relativos à confiança na resposta e no acompanhamento prestado pela equipa, sendo que 74% dos inquiridos têm total confiança e satisfação no acompanhamento da equipa da Creche Familiar.

➤ **Desenvolver e implementar Inquérito para Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes a aplicar a 50 % dos utentes apoiados na resposta social de Centro de Dia**

Em Outubro de 2013, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa lançou um inquérito para avaliar o grau de satisfação dos utentes que frequentam os Centros de Dia da instituição. O inquérito abordou quatro dimensões: qualidade da interação, qualidade das infraestruturas, qualidade de realização e por fim qualidade global, de acordo com a escala apresentada (1 – Discordo Totalmente a 5 – Concordo Totalmente).

Foram realizados 865 inquéritos e, em termos globais, constata-se que o nível de satisfação nos Centros de Dia é elevado, dado que 85% do total de inquiridos considera que esta resposta social tem qualidade (59,2% concordam totalmente e 25,5% concordam).

Quando questionados quanto à confiança na resposta social e quanto ao nível de satisfação global, cerca de 65% dos inquiridos afirmaram estar totalmente satisfeitos e ter um nível elevado de confiança nesta resposta social.

Outras Ações

Estágios

A SCML, refletindo a preocupação atual de aproximação do mundo escolar ao mundo do trabalho e de estreitamento entre os conhecimentos teóricos e a sua contextualização prática, tem cooperado nos últimos anos com a comunidade académica, numa estratégia de complementaridade ao processo educativo, enquadrando estágios curriculares nas suas diferentes áreas de atuação.

Estes estágios têm-se regido, por princípio, pelas disposições em vigor na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, consagradas nas “Normas de Concessão de Estágios Curriculares”.

No ano em análise, a Direção de Ação Social proporcionou a realização de estágios em contexto real de trabalho a 249 pessoas.

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 2013, constatou-se uma continuidade na formalização de pedidos de colaboração para o desenvolvimento de pesquisas, sobretudo no âmbito de Mestrados e Doutoramentos.

Foram autorizados 18 pedidos de colaboração, após apreciação da pertinência e mais-valia para a instituição, serviços, colaboradores e utentes, em áreas como Envelhecimento (6) Infância e Juventude (5); Deficiência (4) e Outras Áreas (3).

DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO DA ATIVIDADE E IMAGEM

Objetivo operacional 1: *Assegurar o funcionamento da rede de respostas sociais do DASS concorrendo para processos de autonomia e inclusão social através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas diferentes áreas de intervenção social*

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

O Espaço Santa Casa (ESC) tem como principais objetivos promover atividades desenvolvidas pela SCML e produtos realizados pelos utentes; impulsionar a fruição pública do património cultural, histórico e artístico da SCML; uniformizar e inovar a intervenção de animação sociocultural na SCML; estabelecer parcerias no âmbito da animação socio cultural tanto ao nível interno como externo da SCML; promover a intergeracionalidade e a intersectoralidade. Destina-se não só aos utentes, mas também aos colaboradores da SCML e ao público em geral.

O ESC integra uma Loja Social de venda direta ao público, de artigos de merchandising do Museu de S. Roque, exposição e divulgação do trabalho desenvolvido pela Instituição, bem como a promoção de leilões dos bens provenientes do núcleo de benemerências da SCML e a respetiva venda.

No primeiro trimestre de 2013, foi criado o Gabinete de Apoio Técnico à Animação Sociocultural (GATASC) com vista a uniformizar a intervenção da Animação Sociocultural na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) e inovar as técnicas de intervenção, centralizando projetos e ideias a serem desenvolvidas junto dos estabelecimentos, tendo em conta os interesses e realidades dos utentes, contando com a afetação parcial de técnicos de cada DIASL.

Atendendo a que no decorrer do primeiro semestre de 2013 ainda se encontrava em fase de reinstalação, o ESC desenvolveu e realizou ainda algumas atividades e ações nos diversos equipamentos da SCML e em instituições parceiras.

No início de julho, foram inauguradas as novas instalações, tendo-se intensificado a atividade do ESC com a realização de diversos eventos tais como exposições, conferencias e encontros temáticos. Foi também revisto o planeamento em função do novo contexto, efetuados contactos, formalização de parcerias e angariação de formadores informais.

Quadro 78 - Espaço Santa Casa - Indicadores

Indicadores de Atividade	2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Receitas	14.944,91		2.083,78		-86%
Nº de visitantes	3.497	16.000	696	-96%	-80%
Animação sócio-cultural					
Nº de exposições	10	12	10	-17%	0%
Nº de Encontros	43	105	95	-10%	121%
Outros eventos	5	22	1	-95%	-80%

Devido aos constrangimentos decorrentes do longo processo de reinstalação, não foram alcançados os valores planeados para o período. De referir que o ESC deixou de proceder à venda de Jogos Sociais, razão que explica a elevada diminuição das receitas (-86%) face a 2012.

Na área da Animação Sociocultural, a taxa de variação de exposições e encontros face ao planeado situou-se respetivamente nos -17% e -10%. Nesta área destacam-se algumas das atividades desenvolvidas e organizadas pelo ESC direcionadas para a promoção de um envelhecimento mais ativo e saudável, da intergeracionalidade e da inclusão social.

Quadro 79 - Espaço Santa Casa – Atividades

Programa / Objetivo	Atividade	Local	Colaboração/Apoio
Projeto “De Um Sonho à Realidade”	Experiência de Voo para Idosos	Aeródromo de Tires	Aero Clube de Portugal
	100º Aniversário D. Gertrudes - Lar N. S. do Carmo	Lar N. S. do Carmo	Lar N. S. do Carmo
Promoção de atividades desportivas; Contribuir para a inclusão social	Caminhada dos 8 aos 80	Lisboa	Freg. Marvila; Maratona C. Portugal; C. M. Lisboa
	Râguebi e SURF para TODOS - Um Aloha à Inclusão	Carcavelos; Peniche	Jogos SC
	Torneio de Bóccia Sénior	CASL; Pav. Multiusos Odivelas	Federação Portuguesa de Desporto para pessoa com Deficiência (FPDD)
Promoção envelhecimento ativo; Prevenir o isolamento social através de atividades culturais	Baile da Primavera	CASL	CASL; ASI
	Cidade das Tradições	Parque de Jogos 1º de Maio	INATEL
	Festival CAIXA Fado	Alfama	DISP
	Marchas Populares	L. S. Roque	DIASL
	Passeio no Tejo	Rio Tejo	ESC
	Teatro - A Grande Revista à Portuguesa	T. Politeama	Teatro Politeama
Promoção envelhecimento ativo; Contribuir para a participação social e solidariedade	Construção de Produtos de Apoio pelos utentes idosos	DIASL	Serviço de Gestão de Produtos de Apoio (SGPA)
	Feira de Natal Jogos SC (Venda de produtos realizados pelos utentes)	L. S. Roque	Jogos SC
	Trienal de Arquitetura - Projeto Peça-A-Peça (decoração de sacos de pano pelos idosos)	ESC	DIASL

Objetivo operacional 8: *Divulgar a atividade que é realizada pela DISP*

- Realizar as Jornadas da Saúde
- Conceber uma Newsletter para a internet e a intranet

Não foram realizadas as ações diretamente associadas a este objetivo, transitando as mesmas para 2014.

Foi, no entanto, realizada a ação “Realização de sessões efetuadas por médicos para discussão interna de case studies” em 3 sessões sobre os temas: “Estomatologia”; “Diabetes: Terapêutica da Diabetes” e “Perturbações da Vinculação – Perturbações da vinculação em crianças institucionalizadas”.

Objetivo operacional 9: *Alargar a intervenção do Programa "Saúde Mais Próxima"*

- Alargar a área de abrangência a outras patologias e promover a criação de mais parcerias, com vista a aumentar o nº de pessoas apoiadas

O “Programa Saúde Mais Próxima” é composto por sete vertentes (SMP-Temática, SMP-Juvenil, SMP-Qualidade, SMP-Eventos, SMP-Saber Saúde, SMP-Parcerias e SMP-Vulneráveis) que procuram responder às características específicas dos seus utentes e respetivas solicitações. No âmbito desta ação, realizaram-se 27.773 rastreios, dos quais 16.638 temáticos.

De referir que desde o início do programa foram atendidas 26.352 pessoas, das quais 2.146 foram encaminhadas e acompanhadas pelo Programa Saúde com Qualidade.

Foram efetuadas candidaturas ao Prémio “Boas Práticas em Saúde”, promovido por algumas das principais entidades do sector, como a Administração Regional de Saúde, a Direção-Geral de Saúde, a Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Hospitalar, entre outras e ao “Hospital do Futuro”, iniciativa de prestígio na comunidade médica.

PROMOÇÃO DO VOLUNTARIADO**Objetivo operacional 6:** *Promover a Cidadania e Voluntariado*

O Gabinete de Promoção do Voluntariado (GPV) tem como missão apoiar e promover o Voluntariado na SCML, de modo a contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas apoiadas pela Instituição e potenciar a eficácia e eficiência dos serviços.

A qualidade da prestação dos voluntários selecionados depende de diversos fatores que influenciam transversalmente todos os processos do Voluntariado, desde o recrutamento, à seleção, à formação, ao encaminhamento e ao enquadramento no local. Destes processos, destaca-se a importância da entrevista

de seleção onde são avaliadas as motivações do Voluntário, as áreas de interesse, a disponibilidade e o compromisso.

Os resultados alcançados em 2013 refletem o esforço efetuado pelo Gabinete no sentido de responder às necessidades dos serviços/beneficiários e às expectativas dos Voluntários, contribuindo para aumentar o grau de satisfação de ambos.

Quadro 80 - Voluntariado

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Variação Real 13/Plan 13	Taxa de Variação 2013/12
Candidatos Inscritos no Voluntariado	659	651	770	18%	17%
Voluntários com Atividade no período	773	714	855	20%	11%
Novos Voluntários em atividade	241	185	289	56%	20%
Serviços e Estabelecimentos com Voluntários	102	98	105	7%	3%
Ações Formação Inicial	10	13	12	-8%	20%

Em 2013, inscreveram-se no Voluntariado 770 candidatos, correspondendo a um desvio de positivo 18% face ao planeado e a um aumento de 17% relativamente a 2012. Este resultado pode ser explicado pelo grau de confiança na instituição, pela divulgação do trabalho desenvolvido no Gabinete e, também, pelo aumento do nº de desempregados que vêm no voluntariado uma ocupação ou sentido de utilidade, bem como o aumento do nº de jovens estudantes universitários que através desta atividade procuram o seu desenvolvimento pessoal e a valorização do *Curriculum Vitae*.

Ao longo do ano, estiveram em atividade 855 voluntários, o que corresponde a uma variação positiva de 20% face ao planeado e um crescimento de 11% relativamente a 2012.

De salientar a diminuição significativa do tempo médio de espera entre a inscrição e o início de atividade, que diminuiu de 149 dias em 2012 para 80 dias em 2013.

➤ **Promover o estabelecimento de parcerias e intercâmbios com outras instituições e organizações ao nível nacional e internacional para a promoção do voluntariado**

Em 2013, foi dada continuidade ao “Programa Mais Voluntariado Menos Solidão” em parceria com a Cruz Vermelha Portuguesa e Associação Coração Amarelo, com o objetivo de combater o isolamento das pessoas idosas da cidade.

No âmbito deste Programa, foi realizado um levantamento, a nível das Juntas de Freguesia e Centros Paroquiais, das instituições com projetos de combate ao isolamento, no sentido de avaliar as necessidades existentes e os termos da colaboração futura. A reorganização das Juntas atrasou o apuramento final dos resultados, que transitou para 2014.

Manteve-se uma boa articulação com o Centro Nacional de Cultura, resultando em encaminhamento e integração de candidatos nos Serviços da SCML.

Em 2013, reconhecendo a experiência, conhecimento e organização do Voluntariado da SCML, várias entidades procuraram o GPV para o estabelecimento de um trabalho conjunto, quer ao nível do encaminhamento dos candidatos, quer ao nível da formação contínua. Para 2014 está previsto um aprofundamento deste trabalho com novas entidades, nomeadamente, o Gabinete de Apoio Psicopedagógico ao Estudante da Faculdade de Psicologia e do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, a Pista Mágica Escola de Voluntariado, a Associação de Estudantes da Faculdade de Direito, o Banco de Voluntariado da C.M.L. e a Fundação E.D.P.

➤ **Formações, partilhas, encontros e ações de divulgação**

Formação Inicial

A formação inicial de Voluntários é obrigatória e integra o processo de seleção de candidatos, sendo a sua organização da responsabilidade do Gabinete de Promoção do Voluntariado. Tem como objetivo dar a conhecer a singularidade histórica da Instituição, Missão, Valores, Atividade desenvolvida, Serviços e oportunidades de voluntariado. São ainda abordados aspetos éticos e deontológicos, direitos e deveres dos Voluntários, bem como os requisitos necessários para o exercício do voluntariado.

Em 2013, foram realizadas 12 ações de formação inicial que abrangeram 338 candidatos.

Formação contínua/específica

A formação contínua/específica foi uma aposta do GPV que, com base num levantamento de necessidades de formação dos Voluntários, realizado no início de 2013, visou facilitar a sua integração/atividade e aumentar as suas competências para um melhor contributo institucional. Ao longo do ano, foram realizadas 18 ações de Formação Contínua com registo de 319 participações, sob os temas: “Vamos Falar de Vida. Vamos Falar de Morte”; “Relações Interpessoais”; “Comunicação”; “Direitos das Pessoas Idosas”; “Primeiros Socorros”; “Animação de Pessoas Idosas” e “Animação de Crianças”.

Encontros de Partilha

Foram organizados 6 Encontros de Partilha com o objetivo de partilhar experiências, constrangimentos e mais-valias da prática do voluntariado. Estes encontros contaram com a presença de voluntários, técnicos de enquadramento e interlocutores.

Divulgação Interna e Externa do GPV

O Gabinete gere a oferta de candidaturas e a procura de Voluntários pelos Serviços da SCML, cabendo-lhe divulgar as competências, capacidades e disponibilidade dos Voluntários e a mais-valia que eles podem constituir para os beneficiários dos diferentes Serviços, procurando tornar o Voluntariado um eixo de intervenção estratégica.

A nível interno e com a colaboração da Direção de Comunicação e Marketing, foi realizada uma campanha informativa e de sensibilização junto dos diferentes Serviços da SCML, nomeadamente, sobre a existência de Voluntários para apoio individual a idosos e apoio escolar a crianças e jovens. Foram ainda divulgadas notícias/reportagens na intranet sobre o GPV e a atividade dos Voluntários e realizado um vídeo que retrata a atividade de dois voluntários na SCML.

A nível externo, foi feita uma apresentação do Voluntariado da SCML na Escola de Verão da Fundação Eugénio de Almeida, em Évora. O GPV, (colaboradores e voluntários), esteve presente em *várias* iniciativas promovidas pela SCML, tais como: Feira do Livro; Festival Caixa Alfama; Festival Sudoeste; Há Festa no Palácio; Operação Contagem dos Sem-Abrigo; Festival Greenfest; e Portugal Maior. Foram ainda divulgadas na página institucional da SCML, facebook e youtube, TV e alguma imprensa escrita, reportagens e vídeos sobre a participação de Voluntários em diferentes atividades e eventos institucionais (“Encontro Anual” e “Homenagem aos Voluntários”).

➤ Ações de formação

Em 2013, 60% dos colaboradores do GPV frequentaram ações de formação interna e/ou externa. Em colaboração com a DIRH teve início em 2013 e terá continuidade em 2014, a formação em Diários de Bordo dirigida aos técnicos de enquadramento, com o objetivo de implementar esta metodologia junto dos Voluntários.

➤ Estudo de avaliação dos impactes do Voluntariado nos beneficiários, técnicos e voluntários

Foram efetuados todos os procedimentos internos conducentes à autorização do estudo, requisitos para concurso e adjudicação, estando prevista a sua realização em 2014.

➤ Definição de Indicadores

Foi feita uma revisão global à Aplicação Informática do Voluntariado e foram criados novos indicadores de atividade e gestão, no sentido de melhor quantificar a atividade do GPV.

➤ **Novas funcionalidades na Ferramenta de Gestão do Voluntariado**

Foram criadas duas novas funcionalidades na aplicação informática: acessos dos interlocutores à aplicação para visualização dos dados dos voluntários dos seus Serviços e a migração das candidaturas do portal institucional para a aplicação informática e respetiva ficha de candidatura.

➤ **Diversificar e melhorar os instrumentos e metodologias de recrutamento, seleção e formação dos voluntários**

Com o objetivo de auxiliar na seleção dos candidatos foram introduzidas alterações na ficha de pedido de Voluntários, permitindo uma melhor identificação do perfil pretendido e requisitos da colocação. Os pedidos mais difíceis de satisfazer passaram a ser explorados nas entrevistas de seleção e na formação inicial com resultados muito positivos.

O conteúdo da formação inicial foi revisto e foi introduzido o vídeo institucional.

O processo de encaminhamento do candidato para os serviços foi desmaterializado, tornando mais rápida a sua colocação.

Outras ações

Avaliação do Grau de Satisfação dos Voluntários e dos Serviços

Com o objetivo de avaliar o grau de satisfação e gerir expetativas, foi aplicado um inquérito de satisfação a voluntários e serviços, tendo sido obtidos resultados muito positivos. 94% dos técnicos consideram a presença dos voluntários uma mais-valia para os beneficiários, 90% dos voluntários estão satisfeitos/muito satisfeitos com os Serviços onde exercem a atividade e 85% estão satisfeitos/muito satisfeitos relativamente ao GPV.

Encontro e Homenagem aos Voluntários

Realizou-se no Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão o “Encontro Anual de Voluntários”, que contou com o apoio de voluntários na sua organização e realização. A avaliação global do encontro por parte dos voluntários foi muito positiva (99%).

A Homenagem aos Voluntários que completaram 5 anos de atividade em 2013, em que estiveram presentes 39 voluntários, foi organizada em colaboração com a Direção de Comunicação e Marketing e procurou atender às sugestões dos voluntários, de forma a corresponder às suas expetativas.

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, sempre com respeito das obrigações assumidas e que impendem sobre os respectivos imóveis.

A SCML possui 607 imóveis, 456 imóveis urbanos e 151 rústicos. Dos 456 imóveis urbanos existentes no património imobiliário da SCML 371 estavam afetos a investimento e 85 afetos à atividade. Quanto aos rústicos existiam 151 dos quais 147 estão afetos a rendimento e 4 a atividade.

Quadro 81 - Património Imobiliário da SCML

TIPO DE IMÓVEIS		AFETAÇÃO	
		ACTIVIDADE	INVESTIMENTO
IMÓVEIS URBANOS	456	85	371
Prédios	258	35	223
Frações Autónomas	180	49	131
Terrenos Urbanos	18	1	17
IMÓVEIS RÚSTICOS	151	4	147

Quadro 82 - Património Arrendado/cedido à SCML

ENTIDADE	TIPO DE IMÓVEL	AFETO A ATIVIDADE
ISS - Gestão pela SCML	Edifícios	23
	Frações	9
Propriedade Arrendada à SCML	Edifícios	5
	Frações	30
	Rústicos	1
Propriedades Cedidas pela CML	Edifícios	25
	Frações	11
Propriedades Cedidas por Outras Entidades	Edifícios	10
	Frações	5
Total de Imóveis Arrendados/Cedidos		119

No período em análise, a estratégia e a gestão do DGIP foi marcada por quatro vetores que vão perdurar e influenciar os seus resultados operacionais e a forma de gerir o património móvel e imóvel da SCML, a saber:

- Reestruturação do DGIP, aprovada pela Deliberação de Mesa nº 100 de 17/01/2013;
- Alteração do paradigma vigente até à data da aprovação do atual Regulamento, em que o DGIP ficou responsável por garantir a correta e adequada exploração não só do património imobiliário afeto a rendimento mas também do afeto à atividade;

- Cedência e Permuta de Prédios com a Câmara Municipal de Lisboa de onde se destaca:
 - As parcelas de terreno municipal sito em Pedrouços, ficando a SCML titular da totalidade da edificabilidade prevista no Estudo Urbano de Pedrouços, o prédio municipal denominado Hemeroteca, situado na Rua de São Pedro de Alcântara, n.º 3, no Bairro Alto, o logradouro da Rua Penha de Franca, n.º 193, uma parcela de Terreno da Quinta Alegre, sita na Charneca do Lumiar e vários terrenos, para construção, distribuídos pela cidade de Lisboa que totalizam uma área de 2.336,94 m²;
 - A cedência do Prédio sito na Calçada do Ferragial, 1 a 5, propriedade da SCML;
- Acordo de Cedência e Permuta de imóveis entre o Fundo Imobiliário Fechado Santa Casa 2004 e a SCML. Este acordo assenta em dois pressupostos estruturantes, ou seja, vai permitir colmatar as necessidades do Departamento de Jogos (DJ) da SCML, com vista à sua reinstalação e reconfigurar a carteira de ativos/imóveis desta SCML. Neste acordo foram transacionados os seguintes imóveis:
 - Foram cedidos três prédios urbanos ao Fundo Imobiliário Fechado Santa Casa 2004, um situado na Av. Casal Ribeiro, 37/53, outro na Av. José Malhoa, 3/3A e outro na Av. José Malhoa, 9/9A;
 - Foram recebidos três imóveis da carteira do Fundo Imobiliário Fechado 2004, situados na Av. da Liberdade 194/Rua Rodrigo Sampaio 11 a 13, na Rua D. Pedro V, 2 a 6 e na Praça de S. Gabriel, LT 4, Aldeia do Juso.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Para atingir os referidos objetivos estratégicos, o DGIP definiu 15 objetivos operacionais para o ano de 2013 e obteve os seguintes resultados:

Objetivo Operacional 1: *Criar estímulos ao arrendamento jovem mediante a constituição de uma "bolsa de fogos/frações"*

Neste âmbito foram planeadas as seguintes ações:

- Elaboração e apresentação de Regulamento para arrendamento jovem;
- Constituição de uma bolsa de frações para integrarem este programa de arrendamento para jovens.

Embora esteja na fase preliminar a apresentação/aprovação do Regulamento supracitado, durante o ano de 2013 não foi possível concluir este processo, o que não permitiu que estas duas ações se concretizassem.

Objetivo Operacional 2: Aprofundar a relação da SCML com os seus Beneméritos por meio da realização de ações concretas de proximidade

Para alcançar este objetivo foram previstas as seguintes ações:

- Estudo de viabilidade económica e financeira para criação de um Lar nos terrenos do HOSA;
- Estudo de viabilidade económica e financeira sobre a criação de um Serviço de Apoio Multidisciplinar a Beneméritos.

O cumprimento destas ações estava condicionado por fatores externos ao DGIP, cuja definição não se concretizou no período em análise.

Objetivo Operacional 3: Aumentar o volume de receitas do DGIP

No quadro seguinte, estão identificados os rendimentos gerados pelo DGIP nos anos de 2012 e 2013.

Quadro 83 - Rendimentos

RECURSOS FINANCEIROS	Real Anual 2012	Real Anual 2013	Δ Valor	Δ %
RENDIMENTOS TOTAIS DGIP	6.226.547,63	14.620.607,13	8.394.059,50	135%
Rendas Processadas Ajustadas	3.210.693,93	3.374.964,20	164.270,27	5%
Heranças, Legados, Doações ou Donativos, Rendimentos de Testamentarias Encerradas	647.938,91	79.653,96	-568.284,95	-88%
Alienação de Activos Fixos Tangíveis	1.437.337,80	7.481.538,36	6.044.200,56	421%
Ganhos Justo Valor Ativos Biológicos	99.869,55	127.142,36	1.171.557,81	1173%
Outros Rendimentos	412.498,83	497.906,52	85.407,69	21%
Rendas Internas	418.208,61	1.915.116,73	1.496.908,12	358%
Fonte: DIF				

Pela análise do quadro anterior, podemos concluir que se regista um forte incremento nos rendimentos gerados pelo DGIP na ordem dos 135% (+8,4 milhões euros). Tal desiderato é proveniente do crescimento:

- Das rendas processadas (+5%);
- Dos outros rendimentos (+21%), onde pontificam os ganhos provenientes de correções a exercícios anteriores e venda de cortiça;
- Aumento substancial nos proveitos provenientes de alienação de ativos (+421%), resultante, essencialmente, da venda do edificio sito nas escadinhas da Barroca e das Permutas quer com a

- CML quer com o Fundo Imobiliário Santa Casa 2004 já anteriormente identificadas;
- Ganhos no Justo Valor em Ativos Biológicos (+1.173%), este desiderato prende-se por se ter realizado, pela primeira vez, a avaliação dos Ativos Biológicos de todas as propriedades rústicas da SCML, quando no passado se fazia apenas a da Herdade do Monte de Cima, em Évora Monte;
- Aumento dos proveitos em rendas internas (+358%), muito por via de em 2012 apenas terem sido afetadas rendas internas a partir de Outubro e em 2013 estas terem sido imputadas, aos equipamentos/serviços que utilizam imóveis da propriedade da SCML, logo desde Janeiro.

Em sentido inverso, deu-se uma redução dos rendimentos provenientes das heranças, legados, doações ou donativos (-88%). Esta natureza de rendimentos caracteriza-se pela sua alta volatilidade, dependendo em grande medida da manifestação da vontade dos beneméritos.

Gastos

Da leitura do quadro n.º 84 verifica-se um aumento dos gastos em mais 47%. Tal fica a dever-se:

- Em algumas rubricas dos Fornecimentos e Serviços Externos (FSE) em que pontificam a Manutenção de Espaços Verdes (+45%), Seguros de Imóveis (+23%) e Outros Fornecimentos e Serviços Externos (66%), estes últimos devem o seu crescimento à imputação dos gastos com as licenças de software que, em 2013, atingiram 342,4 mil euros.
- Aos custos com pessoal (+12%). O incremento nos custos com o Pessoal da Função Pública é motivado, principalmente, pelo pagamento do subsídio de férias e de Natal em 2013 e o do Pessoal com Contrato de Trabalho é resultante da alteração de política de gestão em que houve uma aposta clara em se recrutarem colaboradores especializados (Engenheiros e Arquitetos). Esta decisão estratégica teve também um impacto direto no agregado de contas “*Serviços Técnicos Estudos e Projetos, Trabalhos Especializados e Acompanhamento e Coordenação de Obras*” no qual se verificou um decréscimo de 232,5 mil euros.

Quadro 84 - Gastos do DGIP

RECURSOS FINANCEIROS	Real Anual 2012	Real Anual 2013	Δ Valor	Δ %
GASTOS TOTAIS DGIP	11.294.062,37	16.619.916,36	5.596.735,27	47%
Total Custos Fornecim. Serviços Externos	2.525.253,99	2.482.573,92	-42.680,07	-2%
Serv. Téc., est. e proj., e trab. Espec. e Ac. e Coord. Obras	727.825,21 €	495.281,05 €	-232.544,16	-32%
Vigilância e Segurança e Hon. Pessoal em regime Prest. Serv.	283.515,36 €	228.189,39 €	-55.325,97	-20%
Cons.manut.edifícios rendimento	484.386,66 €	314.721,41 €	-169.665,25	-35%
Cons.manut.edifícios afetos a atividade	160.923,59 €	137.259,44 €	-23.664,15	-15%
Manutenção de Espaços Verdes	50.389,49 €	73.045,86 €	22.656,37	45%
Rendas e Aluguers de Edifícios	47.080,28 €	47.868,30 €	788,02	2%
Seguros de imóveis/outros	128.852,50 €	158.949,34 €	30.096,84	23%
Condomínios	56.358,53 €	51.848,93 €	-4.509,60	-8%
Outros FSE	585.922,37 €	975.410,20 €	389.487,83	66%
Total Custos Com Pessoal	2.259.176,11	2.530.057,39	270.881,28	12%
Pessoal - F. Pública	279.202,06 €	343.614,57 €	64.412,51	23%
Pessoal - Comissão Serviço	567.099,24 €	634.104,50 €	67.005,26	12%
Pessoal - Contrato Trabalho e Outros gastos com pessoal	1.412.874,81 €	1.552.338,32 €	139.463,51	10%
Amortizações	2.055.051,23 €	4.315.665,79 €	2.260.614,56	110%
Perdas por imparidade, por redução do Justo valor e MEP	3.730.283,45 €	6.702.584,87 €	2.972.301,42	80%
Encargos de Heranças, Legados e Doações	64.746,12 €	58.126,05 €	-6.620,07	-10%
Indemnizações - rescisão de Contratos de Arrendamento	24.407,00 €	94.631,98 €	70.224,98	288%
Outros gastos	547.013,00 €	112.643,77 €	-434.369,23	-79%
Custos de Oportunidade	88.131,47 €	323.632,59 €	235.501,12	267%

Fonte: DIF

- As Amortizações (+110%) as quais estão relacionadas com o aumento das Rendas Internas em que o DGIP passou a assumir as amortizações dos imóveis onde as mesmas são geradas; e
- Perdas por Imparidade, Redução do Justo Valor e Método de Equivalência Patrimonial (aplicado ao FIIF 2004) (+80%). Este incremento está relacionado com a desvalorização do FIIF 2004; Redução do Justo Valor dos Ativos Biológicos da Herdade do Monte de Cima (por alteração de critério) e Permutas com a CML e Fund Box.

Resultado Líquido

Quadro 85 - Resultado Líquido

RECURSOS FINANCEIROS	Real Anual 2012	Real Anual 2013	Δ Valor	Δ %
RENDIMENTOS TOTAIS	6.226.547,63	14.620.607,13	8.394.059,50	135%
GASTOS TOTAIS	11.294.062,37	16.619.916,36	5.596.735,27	47%
DGIP RESULTADO LÍQUIDO	-5.067.514,74	-1.999.309,23	3.068.205,51	61%

Fonte: DIF

Embora o resultado seja negativo em 2 milhões de euros, regista-se um acréscimo do resultado líquido de +61%, ou seja, o mesmo cresceu 3,1 milhões de euros.

Objetivo Operacional 4: *Promover a compilação da informação dispersa de forma a permitir a consulta de dados e uma gestão do património mais eficiente.*

Para alcançar este objetivo o DGIP procedeu à:

- Introdução de dados dependentes do DGIP e referentes aos prédios que integram o Cadastro dos Bens Imóveis da SCML no sistema informático "SAP RE";
- Implementação do Manual de Arquivo do DGIP.

Foi concluída a introdução de dados referentes a 498 prédios urbanos e rústicos no sistema informático "SAP RE". Quanto ao Manual de Arquivo do DGIP, não foi possível concluir, nomeadamente por falta de implementação do Plano de Classificação Documental para a SCML, no entanto o mesmo está a ser elaborado.

Objetivo Operacional 5: *Elaborar e pôr em prática o Manual de Procedimentos resultante da redefinição do modelo analítico da SCML/DGIP (visando a obtenção do binómio custo/benefício por prédio)*

Para atingir este objetivo operacional era necessário proceder:

- À elaboração do Manual de Procedimentos resultante da redefinição do modelo analítico da SCML/DGIP com vista à aprovação superior, e
- Iniciar a análise custo/benefício por prédio (nº de prédios analisados)

O Manual de Procedimentos do Modelo Analítico foi aprovado pela Mesa (Deliberação nº 1755) em 26.09.2013. Quanto à análise custo benefício por prédio, é uma medida que está em fase de desenvolvimento e dependente de apoio dos serviços instrumentais DIF e DISTI.

Objetivo Operacional 6: *Reformular o módulo dedicado às Benemerências no site público da SCML*

Neste âmbito o DGIP previa iniciar o processo de reformulação do módulo dedicado às Benemerências no site da SCML. Foi elaborada uma proposta de reformulação que está em fase de análise e verificação da sua utilização.

Objetivo Operacional 7: Promover a modernização administrativa e dos procedimentos da DIPO

Para atingir este objetivo o DGIP:

- Efetuou o registo, follow-up e feedback, das solicitações dos "clientes internos";
- Iniciou a análise dos procedimentos e necessidades para implementação dos módulos SAP PM e PS ou equivalentes.

Em 2013, foram recebidos 6.709 pedidos de intervenção de conservação e de manutenção, destacando-se as áreas de canalização, eletricidade, comunicação/redes, carpintaria e serralharia, destes foram resolvidas 5.779, atingindo-se uma taxa de execução de 86,14%. Quanto à implementação dos módulos SAP PM e PS ou equivalentes é um processo que está a ser desenvolvido em conjunto com a DISTI e encontra-se em análise e preparação.

Objetivo Operacional 8: Desenvolver uma atuação concertada de preservação do Património, promovendo o levantamento das necessidades de intervenção e a elaboração de programas funcionais dos prédios devolutos ou parcialmente devolutos.

O DGIP para atingir estes objetivos iniciou o levantamento das necessidades de intervenção e a elaboração de Programas Funcionais de prédios devolutos, incluindo análise da viabilidade económica e financeira. Em 2013, foram desenvolvidos e elaborados 12 programas funcionais, conforme quadro abaixo, os quais resultaram de análises de viabilidade económico-financeira de um universo de 22 prédios devolutos ou parcialmente devolutos com projeto o que corresponde a 55% de realização.

Objetivo Operacional 9: Reabilitar Prédios de rendimento.

O DGIP promoveu e iniciou obras de reabilitação em 10 edifícios de rendimento, tendo ficado concluída a reabilitação de cinco:

Quadro 86 - Prédios de Rendimento Reabilitados

Prédio nº	Morada
1	Campo Santa Clara
47	R. S. Boaventura, 54 a 58
185	Calçada da Tapada, 63
269	Av. EUA, 116
162	Rua Barão Sabrosa, 257

Os Prédios 38 - Rua S. José n.º 210/218; 41 - Travessa da Boa-Hora, 36/44; 78 - Rua das Trinas, 11-15; 79 - Rua Silva Carvalho, n.º. 26 a 30; e 164 - Calçada de S. Vicente n.º 32, transitaram para o ano de 2014, com um custo previsto de 2,8 milhões de euros.

Objetivo Operacional 10: Programar as intervenções necessárias a efetuar em fogos/frações vagos dispersos de forma a promover o seu arrendamento

O DGIP para atingir estes objetivos iniciou o levantamento das necessidades de intervenção, e a elaboração de Programas Funcionais de fogos/frações vagos, incluindo a análise da viabilidade económica e financeira. Em 2013, foram desenvolvidos e elaborados 19 programas funcionais de fogos/frações os quais resultaram de análises de viabilidade económico-financeira de um universo de 31 de fogos/frações devolutos o que corresponde a 62% de realização.

Objetivo Operacional 11: Reabilitar fogos/frações de rendimento

Quadro 87 - Frações Reabilitadas

Prédio nº	Morada	Prédio nº	Morada
11001888	Rua Terreiro do Trigo, 66, 2ºC	21030688	Rua Vasco da Gama, nº 5 Loures
11009088	Rua do Meio à Lapa, 44, 1º	21030788	Rua António Ferreira n.º 1, 9º Esq.
11016088	R da Vinha, 21, 2º Dtº.	11072088	Rua Padre Luis Aparício nº 12, 2ºA
21026088	Rua João de Barros, 4, 6º Frente	11072088	Rua Padre Luis Aparício nº 12, 7ºB
21030388	Estrada de Benfica, 512, 1º Dtº.	11072088	Rua Padre Luis Aparício nº 12 6ºA

Foram reabilitadas 10 frações, conforme quadro supra.

Objetivo Operacional 12: Programar as intervenções necessárias efetuar com vista à requalificação, valorização e rentabilização das propriedades rústicas da SCML

Após uma aposta no ano transato, na análise e renegociação dos arrendamentos e na definição do modelo jurídico-administrativo a adotar e a implementar nas propriedades rústicas, no sentido de se diversificar as fontes de rendimento da SCML, em 2013, promoveu-se uma aposta na gestão direta dos ativos biológicos que se pretende constitua um modelo de Gestão mais adequado aos interesses patrimoniais desta instituição.

Desencadearam-se várias ações para melhorar a capacidade produtiva dos prédios rústicos, de forma sustentada, tendo como objetivo, no curto e médio prazo, promover colheitas regulares dos ativos

biológicos, em particular, sobreiro, pinheiro-bravo e eucalipto. Desenvolveram-se ainda medidas de controlo da vegetação arbustiva nas várias propriedades e foram plantados pinheiros-manso e freixos, numa área de 4,74 hectares da propriedade do Couto da Apilata, localizada em Gáfete, Portalegre.

No período em análise, foram desenvolvidos 2 Planos de Gestão Florestal (PGF), que se pretende sejam a primeira iniciativa para que, entre 2014 e 2020, possam ser apresentadas várias candidaturas para o IV Quadro Comunitário de Apoio, num valor total de 672 mil euros cujo financiamento anda na ordem dos 60%, registando-se um retorno de aproximadamente 403 mil euros.

Nesta data, o património rústico ronda os 2.477 hectares, dos quais 70% são vocacionados para a área florestal.

Objetivo Operacional 13: *Promover a execução de Obras de Requalificação/ Reabilitação/ Conservação em prédios afetos à atividade e Conservação de Jazigos*

O DIGIP para promover a execução de Obras de Requalificação/ Reabilitação/ Conservação em prédios afetos à atividade efetuou as seguintes ações:

- Promover a execução de Obras de Requalificação/ Reabilitação/ Conservação;
- Melhorar a eficiência na utilização dos recursos, privilegiando a adoção de energias alternativas;
- Modernização/requalificação de elevadores;
- Manutenção e beneficiação de PT e redes elétricas;
- Renovação do parque de aparelhos de ar condicionado.

Foram realizadas obras de média e grande dimensão em 28 locais diferentes, duas dessas obras foram executadas na Escola Superior de Saúde de Alcoitão e no Departamento de Jogos. Na SCML o somatório das despesas de investimento e os gastos com a conservação totalizam, nesta natureza de propriedades afetas a serviços/equipamentos, um montante na ordem dos 4,0 milhões de euros. Os locais onde o investimento foi mais significativo foram a Aldeia Santa Isabel, Centro Social da PRODAC, Centro Social de S. Boaventura e o Complexo de São Roque.

A SCML possui 1.280 jazigos distribuídos pelas diferentes áreas geográficas do país, com maior incidência na cidade de Lisboa. Entre 2012 e 2013 promoveu a limpeza de 1.426 jazigos e substituiu e intervencionou, nos últimos 3 anos, 197 jazigos.

Objetivo Operacional 14: *Melhorar a eficiência na utilização dos recursos promovendo a eficiência energética e a modernização de equipamentos eletromecânicos.*

A preocupação com a diminuição da pegada ambiental tem sido constante nesta secular instituição. Assim, no ano de 2013, foram:

- a) Substituídas 15 unidades de ar condicionado, cujo coeficiente de performance (COP) é bastante reduzido, face aos modelos atuais e que ainda utilizam o gás fluorado com emissões de substâncias com efeito de estufa (HFC).
- b) Instalados 12 sistemas, dos quais 5 de microgeração fotovoltaica e 7 de sistemas solares térmicos, distribuídos por 6 equipamentos sociais e 1 equipamento da saúde.
- c) Elaborados procedimentos internos no sentido de modernizar 14 ascensores e está a ser efetuada a análise faseada de todos os ascensores propriedade da SCML, de modo a aferir a necessidade de modernização ou substituição dos mesmos.
- d) Realizados 9 projetos com recurso a entidades externas, os quais incluíam plano de Resíduos de Construção (RC) e foram recolhidos resíduos de construção e demolição (RCD) em cerca de 33 obras de média/grande dimensão, cuja responsabilidade de encaminhamento para vazadouro autorizado recaiu sobre o empreiteiro.

Neste contexto, entre 2012 e 2013, foram ainda solicitados e emitidos 136 certificados energéticos, o que traduz não só o cuidado da SCML com o cumprimento das leis e regras que lhe são impostas para se poderem concretizar possíveis transações e arrendamentos, mas não menos importante, está a dar um forte contributo para o desafio ambicioso que é o de reduzir-se o consumo energético do país.

Objetivo Operacional 15: *Introduzir planos de manutenção integrada visando o aumento da satisfação dos "clientes".*

As ações do DGIP para a prossecução deste objetivo abrangeram o desenvolvimento prático do modelo de manutenção preventiva e corretiva de construção civil em prédios e frações (Atividade e Rendimento) e do desenvolvimento de planos de manutenção e respetivos cadernos de encargos para a contratação da manutenção de equipamentos eletromecânicos (elevadores, ar condicionado, bombas, etc.).

Quanto ao desenvolvimento do modelo de manutenção preventiva, o caderno de encargos foi materializado e o processo aquisitivo foi concretizado para a área dos imóveis de rendimento. A sua implementação vai produzir efeitos em 2014.

Os planos de manutenção e respetivos cadernos de encargos para a contratação da manutenção de equipamentos eletromecânicos foram desenvolvidos para todos os equipamentos excetuando para os elevadores, não obstante, já se encontra definida e implementada a estratégia para que a contratação da manutenção destes equipamentos se concretize em 2014.

Outras atividades desenvolvidas

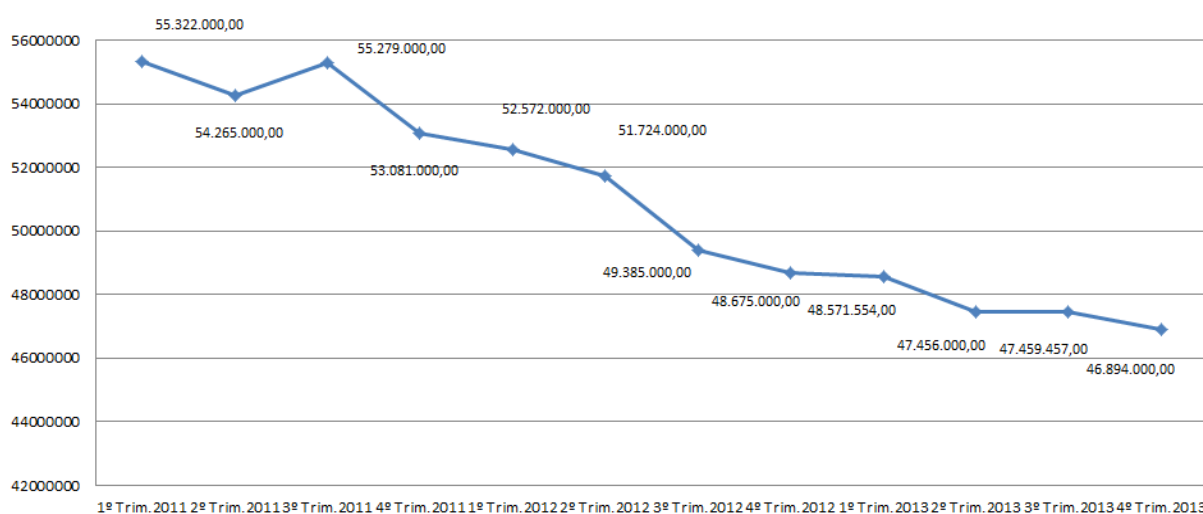
Em 2013, registou-se uma diminuição do valor dos imóveis provenientes de heranças e legados em -449,5 mil euros, o que representa, face a igual período do ano anterior, um decréscimo de 93%. Quanto aos imóveis com origem em doações, assinala-se um aumento de 21%. Em termos agregados, houve uma variação negativa na ordem dos 63% do valor dos imóveis registados a título gratuito.

Saliente-se que em 18.12.2013 foram doados 3 imóveis no montante de 342,6 mil euros, porém como ainda se encontram nas Finanças em fase de registo predial e averbamento da titularidade a favor da SCML pelo que não foram reconhecidos contabilisticamente, caso o fossem registrar-se-ia um valor agregado próximo do ano transato (581,4 mil euros).

FUNDO IMOBILIÁRIO FECHADO SANTA CASA 2004

Neste exercício o “FIIF Santa Casa 2004” manteve a tendência de diminuição do valor dos seus “capitais próprios” tendo decrescido 1,8 milhões € (-3,7%), se compararmos o 4º trimestre de 2012 com o de 2013. Todavia, se cotejarmos o 1º trimestre de 2011 com o 4º trimestre de 2013, assiste-se a uma desvalorização de 8,4 milhões de euros (-15,2%). Este comportamento dos capitais próprios já se faz sentir desde o 4º trimestre de 2011, como se pode observar no gráfico infra.

Gráfico 6 - Evolução Fundo Imobiliário Fechado Santa Casa 2004



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 e a prevenção contra incêndios, a sustentabilidade, o voluntariado corporativo e a responsabilidade social da instituição.

Em termos de aspetos que mais influenciaram o contexto operacional do DQI em 2013, destacam-se as alterações no que se refere ao conjunto de atribuições e competências que lhe estão cometidas, porquanto, em movimento inverso ao sucedido no decurso do ano transato, regressaram ao Departamento as competências em matéria de segurança contra incêndios. Para gerir esta área, bem como a de prevenção de emergências, e a da segurança física e vigilância já prosseguidas pela Unidade de Segurança, agrupando-as sob a sua dependência, o Departamento foi dotado de um novo Subdiretor.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Área de Intervenção: **Sustentabilidade, Inovação, Qualidade e Voluntariado Corporativo**

➤ Na área da **Sustentabilidade e Inovação**, a atividade global continuou a ser marcada pela dinamização da Estratégia de Sustentabilidade da Santa Casa, que está a ser levada a cabo, de forma articulada e integrada, em três pilares: o ambiental, o socioeconómico e o de inovação.

Objetivo Operacional 1: Definir e Concretizar a Estratégia de Sustentabilidade na SCML

No pilar ambiental, as atividades primordiais, em desenvolvimento desde 2012, centraram-se na melhoria da eficiência energética do Complexo de São Roque e dos estabelecimentos afetos à atividade da SCML, na concretização da Estratégia de Compras Sustentáveis da instituição e no desenvolvimento da sua Política de Gestão de Resíduos.

➤ Aplicação de medidas de eficiência energética e hídrica nos Serviços Centrais

Esta atividade representa o culminar de um conjunto de ações que têm vindo a ser desenvolvidas, com vista a melhorar a performance energética e hídrica da SCML, nomeadamente:

- Estudo do Perfil Energético do Complexo de São Roque – A fase II deste estudo foi concluído, com a aprovação da versão final do Relatório elaborado pela empresa Bluecity Construction e com a

realização de um Workshop para apresentação dos resultados. Este workshop, interno, realizou-se no dia 18 de novembro, no Espaço Misericórdia.

Com base nas conclusões evidenciadas, foi proposto, em conjunto com a Direção de Projetos e Obras, um conjunto de 3 medidas de aplicação e de retorno de investimento a curto, médio e longo prazo, à Mesa, para melhoria da performance energética do Complexo de São Roque:

- Estudo da rede de hídrica do Complexo de São Roque – foi concluído, no terceiro trimestre de 2013, o estudo da rede de hídrica do Complexo de São Roque, pela EPAL. Este estudo teve como objetivo fazer o diagnóstico da rede interna de distribuição de água no Complexo de São Roque e identificar propostas de melhorias e/ou correção, para tornar a gestão de água mais eficiente, nomeadamente diminuindo o potencial impacte de perdas/fugas de água.
- Monitorização dos consumos elétricos do Complexo de São Roque – deu-se continuidade à 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. Uma das particularidades desta aplicação de monitorização de consumos é a possibilidade de analisar as ocorrências energéticas (como luzes acesas, ou sistemas de ar-condicionado ligados) no Complexo de São Roque, fora das horas normais de serviço.
- Estudo de Eficiência Energética da SCML – desenvolvida em parceria com a ADENE, esta atividade tem como desígnio traçar o perfil energético dos estabelecimentos afetos à atividade da SCML e identificar oportunidades de melhoria no seu desempenho. Na sequência, serão aplicadas medidas de promoção da eficiência energética nos estabelecimentos onde se identifiquem necessidades de correção ou oportunidades concretas de melhoria. Em 2013, foram realizadas visitas a 23 edifícios da instituição. Como resultado das análises efetuadas, o Lar Nossa Senhora do Carmo beneficiou já da instalação de dispositivos economizadores de água através da redução do caudal deste recurso (lavatórios). Paralelamente, adquiriu-se a instalação de mais 79 dispositivos similares no Centro Social Comunitário do Bairro da Flamengo e de 31 no Centro de Dia de Santo Eugénio (cobrindo todos os lavatórios, cubas, autoclismos e chuveiros), processo que ficou concluído nos primeiros dias de 2014 com a sua instalação nos equipamentos.
- Auditoria Energética à Aldeia de Santa Isabel – Tendo surgido na sequência de uma proposta específica apresentada pela Direção de Ação Social, que tem em vista promover a sustentabilidade ambiental da Aldeia de Santa Isabel, pelas suas características únicas no contexto da instituição, esta

auditoria procura traçar pormenorizadamente o perfil de desempenho energético deste estabelecimento.

➤ **Desenvolvimento da Estratégia de Compras Sustentáveis da SCML**

- Definição de áreas de bens e serviços prioritários – Foram definidos os produtos e serviços prioritários para o horizonte de trabalho 2013/2015, consoante a sua importância económica, o seu potencial para a inclusão de critérios de sustentabilidade e o seu potencial para influenciar o mercado. Esta definição foi sustentada num alinhamento com estratégias existentes na organização e na análise da importância económica dos produtos e serviços adquiridos, depois de consultados os stakeholders internos através de um questionário e da aplicação de uma matriz de produtos/serviços prioritários.
- Visão e Política de Compras Sustentáveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – No último trimestre do ano foram aprovadas, a Visão e a Política da Santa Casa para as Compras Sustentáveis.
- Inclusão de cláusulas/critérios ambientais e sociais em processos de aquisição - Paralelamente, o DQI foi trabalhando em conjunto com a Direção de Aprovisionamento, no sentido de desencadear o processo de inclusão de critérios e cláusulas ambientais nos cadernos de encargos de procedimentos de aquisição. Até ao final do ano, foi possível incluir, com a colaboração do DQI, cláusulas/critérios em 6 processos de aquisição.

➤ **Promoção de ações de mobilização e sensibilização realizadas para facilitação da aplicação Estratégia de Sustentabilidade**

As ações de mobilização e sensibilização da comunidade interna da instituição constituem instrumentos privilegiados de facilitação da concretização da Estratégia de Sustentabilidade. Em 2013, foram realizadas 8 ações de mobilização e sensibilização entre as quais destacam-se a formação em compras ecológicas e em gestão de resíduos.

Há ainda a registar a divulgação dos resultados do Inquérito sobre Sustentabilidade à Comunidade Interna, realizado ainda em 2012.

No dia 20 de março, véspera do Dia Mundial da Floresta e da Árvore, realizou-se a segunda edição da ação interna de voluntariado de florestação “Um dia pelo ambiente”. Nesta segunda edição, foram plantadas 2.500 árvores, por 58 colaboradores da instituição. O local escolhido foi a propriedade do Couto da Apilata, propriedade rural na zona do Crato, doada à Santa Casa pelo Embaixador João Pequito.

➤ Aplicação dos requisitos legais em matéria de gestão de resíduos

- Planos de Gestão de Resíduos - Foi elaborado o Plano de Gestão de Resíduos Hospitalares da SCML, aprovado pela Mesa em maio de 2013 e o Plano de Gestão de Resíduos da SCML, aprovado em julho de 2013 pela Mesa. No âmbito do Plano de Gestão de Resíduos Hospitalares, foram asseguradas pelo DQI 9 ações de formação, em 6 das Unidades de Saúde Santa Casa da cidade de Lisboa.
- Programa de Separação Seletiva de Resíduos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa - No início de 2013, iniciou-se o Programa de Separação Seletiva da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, com a distribuição de cerca de 452 ecopontos, pelo Complexo de São Roque, edifício da Rua das Taipas e edifício da Rua D. Pedro V, Centro Social e Comunitário do Bairro da Flamenga, Centro de Educação, Formação e Certificação e Obra Social do Pousal. Após a implementação do Programa de Recolha Seletiva, e tendo apenas por base as pesagens realizadas pela empresa de limpeza (Clece) no Complexo de São Roque, foram encaminhados para recolha pelos serviços municipalizados um total de 19 140 kg de resíduos durante o período de março a dezembro de 2013. Até ao final do ano foram adquiridos mais 500 ecopontos, a serem distribuídos por diferentes serviços no início de 2014. Com esta segunda fase de colocação de ecopontos fica apenas coberto um total de 23% dos estabelecimentos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a incluir no Programa de Recolha Seletiva.
- **Programa de Encaminhamento de Resíduos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa**
Foram assinados dois Protocolos em matéria de gestão de resíduos, nomeadamente com a Biological (para encaminhamento de óleos alimentares) e com a entidade José Maria e Filhos (para encaminhamento de diferentes tipologias de resíduos).
Até ao final de 2013 foram identificadas 23 novas fileiras de resíduos, dentro dos 8 grandes grupos:

Quadro 88 - Identificação e encaminhamento de novas fileiras

Grupos	Nº Fileiras	Qtd. Encaminhada (kg)
Resíduos do processamento de madeira;	1	1
Resíduos de banhos de revelação e fixação;	1	4
Óleos usados e resíduos combustíveis líquidos;	1	179
Resíduos de embalagem;	6	530
Resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos, tinteiros e toners e de manutenção de viaturas;	7	687
Resíduos de construção e demolição;	1	16 542
Resíduos da prestação de cuidados de saúde;	1	87 818
Resíduos urbanos e equiparados.	5	253 805

Fonte: DQI/USI

No total, entre novas fileiras e fileiras já identificadas, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa encaminhou 390 202 kg de resíduos.

Objetivo Operacional 2: *Promover o Posicionamento da SCML Como Ator de Referência Nacional na Transformação Social, Através da Dinamização de Iniciativas de Inovação Social*

➤ Promoção de ações de inovação social

No pilar da inovação, a preocupação do DQI tem sido trazer novas e inovadoras respostas para os públicos apoiados pela Santa Casa, bem como para o seu âmbito organizacional. Em 2013 destacam-se as seguintes ações:

- REPARAR – Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias – Os objetivos definidos para esta ação foram alcançados, com o apadrinhamento de 26 habitações. Nesta sua segunda edição, a REPARAR envolveu 265 voluntários de 17 empresas, alavancou um montante de 107 000 € em reparações, mobilizou 2 120 horas de trabalho voluntário e beneficiou um universo de 37 pessoas (utentes e respetivo agregado familiar). A dimensão mediática da iniciativa gerou ainda um Advertising Value Equivalent¹ de 1 758 146€.

No âmbito da sua responsabilidade social, a Santa Casa apadrinou duas casas REPARAR, tendo suportado os encargos com as reparações, no valor de 6 946€ (orçamento do DQI), e contribuído com a ajuda de 19 colaboradores voluntários da instituição, angariados através de divulgação interna, pela sua inscrição na iniciativa.

¹ Metodologia de avaliação que consiste na determinação do valor monetário dos conteúdos noticiosos tendo por base a quantificação do custo publicitário do espaço ocupado (de um milímetro quadrado em cada publicação/de um segundo na televisão e rádio/de page views em meios online)

- Quinta Pedagógica da Obra Social do Pousal – Este projeto prevê a construção de uma Quinta Pedagógica na Obra Social do Pousal que deverá reunir um conjunto de métodos inovadores, consubstanciados através de uma abordagem complementar e interdependente, assente em três vertentes: agrícola e pecuária, sociocultural e terapêutica. Em 2013 a SCML procedeu à adjudicação do Projeto de Execução da obra para a totalidade da FASE I e desencadeou os procedimentos de licenciamento necessários para a realização da obra, encargos sob a sua responsabilidade. O acordo com a Fundación Mapfre para financiamento da segunda, e última, etapa da Fase I (40 000€) foi firmado em dezembro.
- Bolsa Solidária de Bens – Em junho foi aprovada, pela Mesa, a criação da Bolsa Solidária de Bens da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. O início dos trabalhos para operacionalização deste projeto ocorreu em setembro, com a realização de uma auscultação aos serviços e estabelecimentos da SCML, que teve como propósito conhecer as práticas já existentes na instituição, no que se refere à recolha e doação de bens, e de identificar necessidades e outros aspetos que pudessem constituir-se como mais-valias para a qualidade e inovação das respostas a prestar pela Bolsa Solidária de Bens. Foram definidos quatro objetivos estratégicos fundamentais:
 - › Centralizar e otimizar iniciativas de angariação, recolha, tratamento e distribuição de bens na SCML;
 - › Criar oportunidades de emprego inclusivo;
 - › Inovar no tipo de ações de responsabilidade social e ambiental da SCML;
 - › Promover o voluntariado corporativo e individual.

↘ Estabelecimento de parcerias com entidades externas para a concretização de iniciativas de inovação social

- REPARAR 2013 – Foram estabelecidas parcerias com a Associação Arquitetos Sem Fronteiras – que participou no processo de caracterização e verificação de exequibilidade das habitações, pré-identificadas pela SCML, para serem intervencionadas –, com o Grace e a Sair da Casca – que coadjuvaram a SCML na identificação e angariação de empresas apadrinhadoras das intervenções das casas da REPARAR.
- Quinta Pedagógica – alargou-se a parceria com a Fundación Mapfre, com a assinatura de um novo protocolo para financiamento da segunda etapa da Fase I do projeto.

Área de Intervenção: **Vigilância e Segurança Física**

➤ Na área de **Vigilância e da Segurança Física** foi dada prioridade à eficácia na gestão dos recursos disponíveis, através da racionalização da vigilância, nomeadamente através da reconversão de colaboradores ativos para assegurarem a receção e controlo de acesso, e da instalação de equipamentos de segurança eletrónica no edificado afeto à atividade da SCML.

A auscultação aos clientes internos, quanto à sua satisfação com os serviços de vigilância, e o aperfeiçoamento de processos e procedimentos fizeram igualmente parte das prioridades desta área funcional do DQI.

Objetivo Operacional 3: Racionalizar O Sistema De Segurança De Pessoas E Bens

➤ Definição de normas e procedimentos de segurança e proposta para a respetiva aplicação

A melhoria contínua dos serviços é uma preocupação da Unidade de Segurança do DQI, pelo que anualmente se procede à revisão das normas, circuitos e procedimentos existentes, melhorando-os e criando novos, sempre que necessário. Em 2013, destaca-se:

- › A elaboração do modelo de Informação de Furto de Bens Pessoais que foi disponibilizado aos colaboradores na Intranet;
- › A criação de um modelo de Receção/Informação de ocorrências com utentes fora das horas normais de serviço (), concebido para agilizar e documentar o processo de articulação entre os serviços de vigilância, o Núcleo de Segurança Física e os diferentes serviços de Ação Social e Saúde.
- › A conclusão do Regulamento de Controlo de Acessos, que foi enviado para apreciação e deliberação. Neste âmbito, além do Regulamento, foi desenvolvida, em conjunto com a Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (DISTI), uma aplicação informática para controlo dos acessos no Complexo de São Roque.

➤ Sensibilizar os responsáveis dos Estabelecimentos / Serviços da SCML para a necessidade de redução de custos ao nível da segurança física

No exercício em análise, registou-se uma significativa redução dos encargos com a segurança física contratual (cerca de -164 400 €), face ao ano anterior. No que se refere especificamente aos encargos com piquetes de vigilância – solicitados para acorrerem a situações de disparo de alarme, falhas na ativação dos sistemas de segurança e/ou necessidade de repor os mesmos em funcionamento –, estes registaram igualmente uma diminuição (-514 €). Esta redução foi conseguida com um plano de racionalização dos gastos com a vigilância humana, assente em duas vertentes:

- › Exaustivo controlo de serviços contratualizados não efetuados, e
- › Substituição de postos de vigilância, que apresentam um risco reduzido, por auxiliares de serviços gerais, que se encontravam como excedentes nos quadros da Direção de Recursos Humanos da SCML.

↘ Reavaliação das necessidades do edificado em matéria de segurança

No ano transato, geriram-se 138 sistemas de deteção de incêndio que protegem um total de 147 edifícios, 112 sistemas de deteção de intrusão e 34 sistemas de CCTV. Foram efetuados 11 pedidos de licenciamento à Comissão Nacional de Proteção de Dados para Sistemas de CCTV (closed-circuit television), dos quais 9 foram licenciados. Nos 155 edifícios aferidos no que concerne às condições de segurança existentes, cobertos com um total de 284 sistemas de alarme e vigilância, foram efetuadas as necessárias manutenções preventivas, bem como as manutenções corretivas imprescindíveis ao bom funcionamento dos sistemas. De entre as várias soluções de vigilância analisadas, dá-se destaque àquela encontrada para aumentar os níveis de segurança da Exposição Temporária - *Encomenda Prodigiosa*, que decorreu no segundo semestre de 2013 na Igreja e Museu de São Roque, concretizada através da instalação de sistemas de deteção de intrusão para proteção das vitrinas onde se encontravam as obras da referida exposição.

Apesar de todos os esforços envidados, o objetivo traçado para proteger com sistema de deteção de incêndio 95% dos edifícios da SCML, e/ou sob gestão desta, não foi alcançado, por fatores administrativos não imputáveis a este Departamento. Não obstante, conscientes da importância deste investimento, este objetivo continuará a ser uma prioridade em 2014.

↘ Aplicação de um Inquérito de Satisfação aos Responsáveis dos Serviços da SCML

A opinião da comunidade interna sobre a qualidade da prestação de serviços de vigilância foi igualmente privilegiada, através da aplicação de um inquérito de satisfação aos diferentes estabelecimentos de ação social da nossa instituição. De entre os inquéritos respondidos, 92% declararam um grau de satisfação igual ou superior a 3 (numa escala de 1 – insuficiente, a 4 – muito bom).

Área de Intervenção: **Política de Prevenção e de Segurança Contra Incêndios**

↘ No domínio da implementação dos **Planos de Segurança Contra Incêndio** e respetivas medidas de autoproteção, área que regressou ao DQI no primeiro trimestre de 2013, deu-se continuidade ao trabalho

de elaboração de Planos de Segurança – para os estabelecimentos onde estes ainda não existiam –, de formação de colaboradores no âmbito das Medidas de Autoproteção e de realização de exercícios de simulacro à escala real.

Foram ainda reforçados os trabalhos de diagnóstico dos estabelecimentos com necessidades em matéria de Política de Segurança Contra de Incêndios, de forma a elaborar-se, ou contribuir-se para a elaboração, de um plano de resposta adequado.

Ainda em matéria de prevenção, destaca-se a realização da Ação de Sensibilização “*Terramoto de Lisboa - 1/11/1755 - 258 anos depois, o mesmo Risco Sísmico*” sensibilizar e informar colaboradores e utentes para a prevenção e para os comportamentos a adotar, durante e depois de uma situação desta natureza.

↳ Política de segurança contra incêndios

Em matéria de segurança contra incêndios, no final de 2013 96 dos estabelecimentos da SCML (integrando 3.036 colaboradores) haviam já realizado um ou mais simulacros com a presença dos Bombeiros, possuindo um Plano de Segurança – Medidas de Autoproteção redigidas e implementadas.

O conjunto de documentos e ações a realizar na implementação destas medidas de autoproteção, consideram, genericamente, a elaboração dos Registos de Segurança, do Plano de Prevenção, dos procedimentos em caso de emergência, das ações de sensibilização geral e formação específicas às equipas, além do simulacro.

Assegurou-se, também, a redação de 13 Planos de Segurança, e foi realizada formação no âmbito das Medidas de Autoproteção em 8 Estabelecimentos, elevando para 214 o número de colaboradores que receberam formação específica no âmbito das Medidas de Autoproteção por parte do DQI, com a consequente mais-valia na capacidade e eficácia de atuação em caso de emergência.

Foram ainda concretizados, sob gestão do DQI, 8 exercícios à escala real, no âmbito da implementação destes mesmos planos, e da atualização de outros, já implementados.

Em relação ao Complexo de São Roque, foi identificada a necessidade de implementação das Medidas de Autoproteção, pelo que se desencadeou o processo aquisitivo para elaboração e implementação do Plano de Segurança deste mesmo Complexo. O processo de contratualização foi concluído em dezembro de 2013.

Em complemento às atividades referidas, foi ainda elaborado o Plano de Emergência Interno para o evento “Música Portuguesa em São Roque”, sob solicitação da Câmara Municipal de Lisboa.

↳ Identificação de Perigos e a Avaliação de Riscos

A Política de Segurança Contra Incêndios compreende, de igual modo, a identificação de Perigos e a Avaliação de Riscos, que são indissociáveis dos Riscos de Segurança e Saúde no Trabalho, que afetam os nossos colaboradores, no âmbito da sua atividade profissional. Nesta área, foram realizadas visitas de avaliação a diversos estabelecimentos, em conjunto com o Gabinete de Segurança e Saúde no Trabalho.

Ao longo do ano foram realizados 58 levantamentos, 41 dos quais a estabelecimentos com Plano de Segurança implementado. Além dos levantamentos, foi promovida a sensibilização dos diretores de estabelecimento para o que são as suas responsabilidades na manutenção do documento, assim como foram submetidas as respetivas propostas de correção das não-conformidades identificadas.

↳ Sensibilização

Realizou-se no dia 1 de novembro, na Sala de Extrações uma sessão para sensibilizar e informar os colaboradores e utentes para situações de risco sísmico. A dinamização destas sessões de sensibilização e informação para situações de risco e de emergência integrou o quadro de prioridades do DQI, na sequência das alterações orgânicas ocorridas a partir de outubro e esta foi a primeira, de um conjunto de sessões planeadas.

Área de Intervenção: **Qualidade**

Objetivo Operacional 4: *Uniformizar Práticas Através da Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, em Conformidade com a Atividade da SCML Nas Respostas Sociais*

↳ No âmbito da Qualidade, o DQI tem-se preocupado não só em melhorar os seus processos e procedimentos, como em apoiar os trabalhos do Grupo de Missão para a Modernização Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, nomeadamente na área da Ação Social.

↳ Apresentação do manual de procedimentos do DQI

No âmbito dos trabalhos do Grupo de Missão para a Modernização Administrativa, elaborou-se uma proposta de consolidação de processos e procedimentos do DQI, que foi remetida à Unidade de Organização em Métodos em outubro de 2013.

A proposta elaborada é composta por um total de 5 processos, dos quais 2 de gestão e 3 de realização, e por um total de 10 procedimentos especificando o modo de realizar dos processos ou das respetivas atividades.

↳ Apoio à DIAS no âmbito do Grupo de Missão para a Modernização Administrativa da SCML

Dando-se continuidade à colaboração com a Direção de Ação Social, o DQI prestou apoio na identificação de processos nas respostas sociais de Creche, Creche Familiar, Jardim-de-infância, Lares de crianças e jovens, *Babysitting*.

Área de Intervenção: Outros Projetos e Atividades

Em 2013 a área da Responsabilidade Social e Voluntariado Corporativo conheceu uma nova dinâmica, tanto num âmbito interno – ações promovidas pela SCML –, como externo – ou seja, ações desenvolvidas em colaboração com outras entidades externas.

Na dimensão interna, foi aprovada a criação do Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, cuja concretização formal está planeada para 2014. Esta iniciativa procura enquadrar e regular as ações de voluntariado corporativo desenvolvidas pela SCML e em que participam os seus colaboradores. Em 2013 foram promovidas três ações de voluntariado corporativo interno pela instituição:

- › A 2.ª Ação de Voluntariado de Florestação «Um dia pelo ambiente», que contou com a participação de 58 colaboradores;
- › A participação na REPARAR – Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias 2013, com o apadrinhamento da beneficiação de duas casas, realizadas por 19 dos seus colaboradores;
- › A participação na Contagem dos Sem-Abrigo – ação coordenada pelo Programa Intergerações e na qual se inscreveram meia centena de colaboradores.

Quanto à colaboração com entidades externas que manifestam interesse em realizar ações de responsabilidade social em estabelecimentos e projetos da SCML, em 2013 foram 11 as empresas e mais de 275 os voluntários, que concretizaram as suas ações beneficiando cerca de 1313 utentes da instituição. Um especial destaque, pela sua maior continuidade, é dado ao **Projeto Segurança + 65**, projeto de prevenção rodoviária, desenvolvido em parceria com a *Fundación Mapfre* e a Polícia Municipal de Lisboa, e que visa alertar os mais idosos para os cuidados a terem na sua circulação diária. Em 2013 foram realizadas 3 ações, que abrangeram 6 estabelecimentos da Direção de Ação Social e 74 utentes.

Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

A missão do Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES) é a de promover, divulgar e apoiar a criação e o desenvolvimento de iniciativas no âmbito do empreendedorismo e da economia social. Na prossecução da sua missão, o DEES desenvolveu diversas atividades ao longo do ano de 2013, de acordo com os objetivos estratégicos definidos pela Mesa, merecendo particular destaque a criação, em abril de 2013, do Banco de Inovação Social (BIS), tendo como objetivo a implantação, a nível nacional, do empreendedorismo social e da inovação social, como forma de dinamização e criação do mercado de empresas sociais. Tal empreitada associa a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa à criação e ao desenvolvimento do mercado de negócios/empresas sociais, sendo a pioneira na inovação social ao criar uma parceria com entidades de todos os quadrantes da sociedade portuguesa com vista à resolução de necessidades sociais através da promoção de soluções inovadoras.

O BIS, como uma plataforma promovida e gerida pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, que agrega 27 membros/parceiros tem o mérito de pôr em conjunto os ativos de conhecimento, a experiência e as suas competências técnicas e logísticas para desenvolver as seguintes iniciativas:

- Promoção da Inovação Social através da experimentação, de base científica e aplicação prática, do apoio à criatividade e formas inovadoras de colaboração social destinadas a criar produtos e serviços socialmente inovadores e capazes de dar melhores respostas às necessidades sociais;
- Promoção de um empreendedorismo de cariz e valor social;
- Promoção de uma cultura de Cidadania para a inovação social, nomeadamente, através da criação de uma Bolsa de Tutores que colocam o seu conhecimento e experiência ao serviço do BIS;
- Criação de um Fundo de Investimento Social – Fundo BIS que invista nas iniciativas de inovação que criem valor e tenham um impacto social positivo na sociedade;
- Participação nas redes nacionais, europeias e internacionais de inovação social.

Os membros do Banco de Inovação Social são: ACIDI – Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, I.P.; Action Tank Portugal; AICEP Portugal Global, E.P.E. – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal; ANDC – Associação Nacional de Direito ao Crédito; Associação CAIS; AUDAX - Centro de Empreendedorismo do ISCTE-IUL; BDO Portugal; Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL; Câmara Municipal de Cascais; Câmara Municipal de Lisboa; CASES – Cooperativa António Sérgio para a Economia Social; CIG – Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género; FNABA – Federação Nacional de Associações de Business Angels; Fundación Fernando Pombo; IADE – Instituto de Arte, Design e Empresa;

IAPMEI – Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação; IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional; IES – Instituto de Empreendedorismo Social; INATEL (Fundação); IPAV – Instituto Padre António Vieira; IPDJ – Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P.; Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social; Montepio Geral – Associação Mutualista; SCML – Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; SCMP – Santa Casa da Misericórdia do Porto; THE LISBON MBA – Nova-School of Business Economics e a Católica-Lisbon UL – Universidade de Lisboa.

Para reforçar a operacionalidade, o impacto e a visibilidade das ações do BIS a nível regional ou local e promover iniciativas que reforcem a implicação e participação da sociedade local nas suas ações, foi constituída a Plataforma Operacional do Porto. O compromisso, assinado por 14 entidades de âmbito local, em Novembro, tem por objetivo reforçar o modelo colaborativo instaurado pelos membros do BIS.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 1: *Promover o empreendedorismo mediante a realização de ações de apoio quer a projetos com um elevado potencial inovador e de impacto social, fomentando o empreendedorismo social quer a projetos destinados a desenvolver o autoemprego, fomentando o empreendedorismo inclusivo.*

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 89 - Indicadores de Desempenho

Objetivo Operacional 1	Planeado 2013	Realizado 2013	Δ% real 2013/plan 2013
Nº de candidaturas apresentadas no âmbito do Programa de Apoio ao Empreendedorismo	120	764	537%
Nº de projetos apoiados no âmbito do Programa de Apoio ao Empreendedorismo	39	35	-10%

Dada a resposta à divulgação do programa de apoio ao empreendedorismo ter sido muito superior ao previsto, o nº de candidaturas ultrapassou largamente o planeado. Por outro lado, e apesar do volume de candidaturas recebidas, apenas foram apoiados projetos que respondiam às necessidades sociais previamente identificadas, sendo, concomitantemente, inovadores e sustentáveis, razão pela qual os projetos apoiados não atingiram a meta pretendida.

Programa de Empreendedorismo Social

Nesta primeira edição, o Programa de Empreendedorismo Social-PES teve como finalidade o apoio à criação de negócios sociais que respondessem, de forma inovadora e sustentável, a necessidades identificadas como prioritárias por um grupo de trabalho constituído por pessoas das diversas áreas de atuação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (combate ao desemprego, ao abandono escolar e ao desperdício e promoção do envelhecimento ativo)

O PES, iniciado a 1 de abril e que irá decorrer até novembro de 2014, promove o desenvolvimento de projetos em dois eixos:

- Eixo inclusivo - dirigido a desempregados, jovens com a finalidade de apoiar o autoemprego (criação da própria empresa e emprego);
- Eixo social - dirigido a todos, com a finalidade de promover projetos / negócios / empresas denominados sociais que oferecessem respostas inovadoras às quatro necessidades sociais estabelecidas pelo BIS.

Fases do Programa

- 1) “Call for Ideas - Debate de Ideias”- sobre necessidades sociais previamente definidas;
- 2) Convocatória e receção de candidaturas (eixos inclusivo e social);
- 3) Seleção de projetos e tutores e constituição das equipas através da identificação de necessidades dos projetos selecionados com o objetivo de otimizar os recursos humanos;
- 4) Aceleração - Programa de capacitação dos empreendedores, através de um alargado plano de formação com a participação e colaboração ativa de vários membros da plataforma BIS;
- 5) Pedidos de Apoio – formalização dos pedidos de apoio financeiro, material, logístico, etc. em sessão pública, seguida de avaliação e decisão final tomada pelo Conselho Operacional do BIS;
- 6) Incubação – fase atualmente em preparação; pretende-se proporcionar um espaço de trabalho e acolhimento aos empreendedores que potencie a criação de sinergias com vista á constituição de uma comunidade empresarial;
- 7) Step-out – Fase final do programa com a autonomização dos projetos; a decorrer até Novembro de 2014.

O programa formativo abarcou 14 sessões direcionadas para a capacitação dos empreendedores que reuniu formatos como o workshop, e-learning, mentorias e temas relevantes para a formação e o desenvolvimento dos negócios.

Das 764 candidaturas inicialmente recebidas, na sequência da convocatória lançada em maio, foram, numa primeira fase, apuradas 50, sendo, numa segunda fase de seleção, aprovados para apoiar 30 projetos. Uma vez que determinados projetos não necessitavam de passar por todas as fases do programa, foram, ainda antes do início da fase de aceleração, considerados apoiar mais 5 projetos.

Em 31 de Dezembro encontravam-se ativos 20 projetos (taxa de sucesso de 66,7%), que receberam cartas de decisão, face aos pedidos de apoio submetidos ao Conselho Operacional do BIS. Atualmente mantêm-se em fase de desenvolvimento e são apoiados 18 projetos, o que representa uma taxa de manutenção de projetos de cerca de 60%

Programa de Tutores BIS

A participação da cidadania é um elemento chave no processo de inovação social. Deste modo, o BIS inclui nas suas iniciativas e programas o incentivo à participação dos cidadãos através do programa de tutores, designadamente através da Bolsa de Tutores BIS. O Programa de Tutores teve início em maio de 2013, tendo-se inscrito no website do BIS 117 cidadãos. Ser Tutor BIS implica disponibilizar tempo, conhecimento e experiência, de forma livre, desinteressada, não remunerada e responsável, no desenvolvimento de ações promovidas pelo BIS em prol do ideal investir em boas causas.

A Bolsa de Tutores BIS é constituída por voluntários selecionados entre os candidatos que se inscrevem no website do BIS para tutores e/ou por voluntários indicados pelos parceiros e está ao serviço das iniciativas e programas do BIS.

Para a constituição da Bolsa de Tutores foram realizadas as seguintes atividades: formação inicial para os candidatos inscritos, tendo sido realizadas 6 ações de formação inicial num total de 43 horas de formação; convocação de 117 candidatos inscritos para a formação inicial tendo comparecido 74 participantes; 56 entrevistas presenciais que constituíram as fichas de perfil do tutor; alocação de tutores aos programas dos BIS, tendo sido alocados 46 Tutores a 24 projetos do PES, e 10 Tutores nos restantes programas.

O Plano de Acompanhamento de Tutores configura-se como um instrumento de acompanhamento da atividade, bem como um contributo para a sua formação contínua enquanto tutores BIS, tendo sido desenvolvidas atividades como reuniões de acompanhamentos de projetos e workshops temáticos.

Objetivo Operacional 2: Realizar iniciativas que encorajem uma cultura empreendedora, criativa e inovadora

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 90 - Indicadores de Desempenho

Objetivo Operacional 2	Planeado 2013	Realizado 2013	Δ% real 2013/plan 2013
Nº de iniciativas organizadas pelo DEES	2	5	150%
Nº de referências às iniciativas em órgãos e meios de comunicação social	20	171	755%

As ações resultantes da comunicação estratégica do Banco de Inovação Social foram amplamente ultrapassadas, tendo em conta o nível de interesse que a iniciativa gerou quer no público em geral, quer nos órgãos de comunicação. As cinco iniciativas públicas organizadas pelo DEES, com repercussão numa cultura empreendedora, foram os eventos de lançamento do Banco de Inovação Social, do Fundo do Banco de Inovação Social, do Programa INOVA, do Projeto United At Work e o evento de assinatura do compromisso da Plataforma Operacional do Porto.

Objetivo Operacional 3: *Prosseguir o estabelecimento de parcerias com instituições, entidades e empresas, nacionais ou da União Europeia, com reconhecido prestígio e de valor acrescentado para os objetivos do DEES.*

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 91 - Indicadores de Desempenho

Objetivo Operacional 3	Planeado 2013	Realizado 2013	Δ% real 2013/plan 2013
Nº de parcerias estabelecidas a nível nacional	25	43	72%
Nº de parcerias estabelecidas a nível internacional	2	2	0%

No caso das parcerias nacionais foi assinado um Acordo de Colaboração com 26 entidades (BIS). Foi ainda criada uma parceria para o Programa United At Work com 4 entidades nacionais e 2 internacionais.

Foram constituídas, no âmbito da Plataforma Operacional do BIS no Porto, 14 novas parcerias com Instituições de referência locais, a fim de promover, na área norte, as iniciativas, programas e ações do BIS e um Programa de Trabalho assente na promoção de iniciativas socialmente relevantes. Estas Instituições são: Câmaras Municipais do Porto, de Vila Nova de Gaia, de Matosinhos, da Maia e de Gondomar; as Universidades do Porto e a Católica do Porto; o Instituto Politécnico do Porto; as Fundações Serralves, da Juventude, AEP e Manuel António da Mota; a ANJE – Associação Nacional de Jovens Empresários e o Grupo RAR.

Objetivo Operacional 4: *Dinamizar a captação de recursos financeiros para o financiamento das atividades do DEES mediante a participação em programas ou iniciativas, nacionais e da União Europeia, no âmbito do empreendedorismo, da inovação e da economia social*

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 92 - Indicadores de Desempenho

Objetivo Operacional 4	Planeado 2013	Realizado 2013	Δ% real 2013/plan 2013
Nº de candidaturas nacionais ou da União Europeia a financiamento	1	4	300%
Montante médio dos recursos captados através das candidaturas a financiamento	875.000,00 €	850.456,69 €	-3%

No âmbito deste objetivo foi considerada apenas a possibilidade de candidatura ao Programa Progress da Comissão Europeia. Contudo, foram ainda realizadas mais 3 candidaturas europeias com as seguintes denominações: Fostering the New Portuguese Social Investment Market; Think-Tank for Social Investment; e Fostering the Portuguese Social Entrepreneurship; sendo o seu resultado apenas conhecido em maio de 2014.

Relativamente ao montante dos recursos captados, o valor da candidatura para a qual a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa concorreu foi alvo de cortes orçamentais tendo-se registado um desvio negativo de 3% face ao planeado.

Programa de Promoção da Inovação Social

O Projeto UAW – United At Work - Promoção do Empreendedorismo Intergeracional (Fostering Intergenerational Entrepreneurship) foi proposto pela SCML ao Programa PROGRESS da Comissão Europeia (C.E.) em Fevereiro e selecionado para cofinanciamento. Este projeto tem a duração de 2 anos, decorrendo entre 30 de Outubro de 2013 e 30 de Outubro de 2015, e um custo total de 1 milhão e 63 mil euros sendo cofinanciado a 80% pela C.E. no montante de 850 mil e 456 euros.

O Projeto UAW tem como objetivo contribuir para a configuração de uma política ativa de emprego que permita a integração conjunta de jovens e seniores na vida ativa através do empreendedorismo.

Trata-se de um projeto-piloto que, enquadrando-se nas iniciativas de experimentação social do BIS, propõe-se desenvolver um programa inovador de empreendedorismo intergeracional recorrendo à cocriação e interação entre as gerações para alavancar o sucesso das iniciativas empresariais e promover o emprego, estimulando e acelerando a aprendizagem entre as gerações.

A experimentação social proposta por este Projeto consiste em testar a eficácia de uma molécula intergeracional que combine e ative as competências de jovens e seniores tendo em vista a criação e sustentabilidade de novas empresas.

A população alvo é constituída por desempregados qualificados: jovens com menos de 35 anos e formação académica superior que tardam em iniciar a vida ativa porque não conseguem integrar-se no mercado de trabalho e seniores com idade entre os 55 e os 64 anos que se aproximam do fim da vida ativa e que apesar da sua experiência profissional não conseguem regressar ao mercado de trabalho.

O desenvolvimento do projeto será assegurado por vasto conjunto de parceiros: a SCML, a Beta i - Associação para a Promoção da Inovação e do Empreendedorismo, a Câmara Municipal de Lisboa e a Fundação Calouste Gulbenkian (parceiros operacionais que criam os instrumentos e asseguram o desenvolvimento das atividades do Projeto), a Fundação «La Caixa» de Espanha e a Fundação Beth Johnson do Reino Unido (parceiros de disseminação que partilham boas práticas e difundem os resultados do Projeto a nível europeu), o Centro de Estudos Territoriais-Dinamia do ISCTE-IUL (avaliador externo que monitoriza e avalia os resultados do Projeto), o Ministério da Solidariedade e Segurança Social, a Secretaria de Estado do Empreendedorismo, Competitividade e Inovação, o Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural e a Comissão para a Cidadania e para a Igualdade de Género (parceiros estratégicos que apoiam e acompanham o desenvolvimento do Projeto e a escalagem dos resultados).

O Projeto UAW contempla três fases operacionais antecedidas de uma fase de preparação, que decorreu durante os meses de outubro e novembro, que consistiu na preparação das atividades e respetivos materiais de apoio, organização de recursos humanos e organização logística e operacionalização da parceria.

Em dezembro foi iniciada a fase de Debate Público que visou estimular o interesse público sobre o problema do desemprego de jovens e seniores qualificados, divulgar as potencialidades do empreendedorismo e das práticas intergeracionais e mobilizar o público-alvo para participar no programa.

Programa de Promoção de uma Cultura de Inovação Social

O Programa de Promoção de uma Cultura de Inovação Social surge do reconhecimento da inovação social como resposta aos desafios do nosso tempo; da necessidade de mudança de atitude face ao meio e aos problemas/necessidades/desafios; e, da convicção na cidadania ativa e participativa em que os cidadãos independentemente da sua idade se envolvem na construção de novas soluções.

Qualquer mudança de abordagem, em particular quando relacionada com a promoção de uma cidadania ativa e de inovação é maximizada através do desenvolvimento de ações específicas dirigidas às gerações mais novas. No quadro deste programa desenvolvem-se um conjunto de iniciativas que visam estimular a criatividade e a familiarização com o conceito e metodologia do processo de inovação social junto das gerações mais jovens com recurso a uma abordagem pedagógica.

A participação como entidade promotora na Iniciativa INOVA! Concurso de Ideias, foi considerada estratégica pelo BIS como entidade promotora na Iniciativa, em conjunto com a Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (ANQEP); a Direção-Geral de Educação (DGE); a Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares (DGEstE); o IAPMEI e o IPDJ, tendo sido criado, a propósito da entrada do BIS, o prémio INOVA Social que distingue as ideias que respondem a necessidades sociais.

A Iniciativa INOVA é um concurso dirigido aos alunos que frequentam quaisquer dos ciclos do ensino básico e do ensino secundário, em escolas públicas, privadas ou através de centros de formação, localizados em território nacional. O objetivo é estimular os jovens a desenvolverem ideias criativas que constituam uma solução para qualquer necessidade ou problema e que possam traduzir-se em projetos inovadores nas mais variadas áreas: científica e tecnológica, empresarial, social, ambiental, etc.

As atividades realizadas para desenvolvimento da iniciativa passaram pela elaboração do regulamento da sua 3.ª Edição, dos formulários de candidatura; conceção e desenvolvimento da imagem do concurso e dos materiais de comunicação; pela cerimónia de lançamento oficial do Concurso; ações de comunicação e divulgação; planeamento de sessões presenciais de esclarecimento a realizar em 2014 e criação, gestão e dinamização de uma página de facebook.

Fundo BIS

Para promover a inovação e a mudança social é necessário que os projetos e negócios sociais tenham acesso a instrumentos financeiros, que contribuam, de forma efetiva, para assegurar a sua viabilidade e sustentabilidade económica.

Atualmente, não estão previstos, na ordem jurídica portuguesa, instrumentos financeiros adequados ao investimento em projetos sociais. Nesse sentido, foi criado um Fundo cuja finalidade é dar apoio financeiro aos projetos selecionados no quadro do Programa de Empreendedorismo Social do BIS que contribuam de forma inovadora para a resolução de necessidades societárias.

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o Montepio Geral, Associação Mutualista, a quem se juntou, posteriormente, a Santa Casa da Misericórdia do Porto, e a Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL instituíram o Fundo de Inovação Social do Banco de Inovação Social como um instrumento essencial à prossecução da missão do BIS.

O Fundo BIS é um património autónomo, constituído sem personalidade jurídica, que pertence ao conjunto dos seus intervenientes, cujo capital destina-se a ser investido na aquisição de participações em empresas sociais, com potencial de elevado impacto social, crescimento e valorização.

O Fundo destina-se a investir em negócios sociais selecionados no âmbito dos programas do BIS, ou em projetos inovadores e de grande relevância e impacto social no país; na constituição de garantias ou seguros de crédito que facilitem o acesso ao crédito ou ao microcrédito por parte dos mesmos; podendo ainda ser atribuído um Prémio anual ao melhor Projeto de Inovação e Empreendedorismo Social financiado a cargo dos fundos previstos.

São órgãos do Fundo BIS o Conselho Geral, responsável pela definição das orientações estratégicas do Fundo, o Conselho Executivo, órgão de direção e gestão do Fundo, e o Conselho Assessor, consultado por iniciativa dos órgãos anteriores nas matérias relevantes para o funcionamento do Fundo BIS.

Em 2013, cada membro do Fundo BIS, contribuiu financeiramente com 100.000,00 euros de capital, com exceção da SCML que contribuiu com 150.000,00 euros, fazendo com que o valor total do Fundo, a 31 de Dezembro, fosse de 450.000,00 euros. O Fundo BIS, para além de ser constituído pelas contribuições efetuadas pelas entidades que assinaram o protocolo de constituição, pode ainda ser constituído por contribuições financeiras de instituições e entidades, públicas ou privadas ou através de doações ou heranças efetuadas por pessoas singulares ou coletivas.

Objetivo Operacional 5: Reestruturar o DEES para modernizar os processos administrativos e incrementar a qualidade e eficiência da programação e execução das atividades, refletindo novas formas de apoio ao empreendedorismo

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 93 - Indicadores de Desempenho

Objetivo Operacional 5	Planeado 2013	Realizado 2013	$\Delta\%$ real 2013/plan 2013
Grau de satisfação dos utilizadores da plataforma WEB do DEES	3,8	3,9	2%
Programas/Ações/iniciativas implementadas e acompanhadas através da aplicação GestãoPO	2	0	–

Reestruturação do DEES

A aprovação e desenvolvimento do BIS obrigaram a uma profunda reestruturação funcional e orgânica do DEES. Tendo em consideração as áreas de trabalho em que se divide o BIS, o DEES organizou-se internamente para desenvolver as iniciativas de acordo com os Programas e iniciativas do BIS: Programa de Empreendedorismo Social, Programa de Inovação Social, Programa de Promoção de uma Cultura de Inovação e Fundo de Investimento Social – Fundo BIS. Foram, portanto, criadas na estrutura do DEES quatro áreas funcionais. Adicionalmente, foi criada uma unidade funcional e orgânica de apoio transversal ao desenvolvimento das iniciativas das áreas funcionais.

Concretizando as atividades previstas no âmbito deste objetivo foi apurado o grau de satisfação dos utilizadores da plataforma informática do BIS cujo resultado foi de 3,9. A avaliação foi mais positiva nos primeiros meses de lançamento do website, quando este ainda era novidade, tendo sido menos positiva no final do ano devido à reestruturação da qual foi alvo, iniciada no último trimestre de 2013.

A implementação do acompanhamento dos Programas/Ações/iniciativas através da aplicação GestãoPO, não foi atingida pois o programa de formação solicitado para a capacitação dos responsáveis do DEES, para implementar as ações da GestãoPO foi adiado por razões alheias ao Departamento.

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.

Tendo o jogo a dinheiro, incluindo os Jogos Sociais do Estado explorados pelo Departamento de Jogos da SCML, um comportamento pró-cíclico, o exercício que findou decorreu ainda, como esperado, num quadro macroeconómico muito adverso, em resultado do processo de ajustamento em curso da economia portuguesa.

Apesar deste enquadramento adverso, as vendas brutas dos Jogos Sociais do Estado (JSE) atingiram um novo máximo histórico de 1.790 milhões de euros, representando um crescimento de cerca de 3,5% relativamente a 2012. Quando comparado este resultado com a previsão inscrita no Orçamento para 2013 o desvio, positivo, foi de apenas 2%, em virtude de não ter sido, ainda, possível iniciar a exploração de novas apostas desportivas.

De acordo com os dados disponíveis, a despesa total das famílias em jogo a dinheiro terá mantido a tendência de decréscimo observada nos dois últimos anos, como seria de esperar, com especial ênfase nos tipos de jogos disponibilizados pelos Bingos e Casinos e em alguns tipos de jogo ilegal. Mas para além dessa redução, também houve um processo de substituição dessa despesa, em especial em jogo ilegal, em favor dos JSE explorados pela SCML.

Como se detalhará no presente relatório, não só se continuou a acentuar o peso dos JSE no conjunto da oferta legal, passando de 63%, em 2012, para 66% em 2013, como se verificou uma nova modificação da estrutura das vendas brutas dos jogos explorados pelo Departamento de Jogos da SCML, com especial destaque para um novo aumento, significativo, das receitas da Lotaria Instantânea, que já representam 33% do volume de negócios total, aproximando-a da que se verifica na maioria das Lotarias Mundiais mais representativas.

Importa sublinhar que nestes últimos anos, beneficiando do conhecimento adquirido através do aprofundamento da cooperação com as demais Lotarias Europeias e Mundiais, foi possível explorar o potencial ainda existente de progressão no combate ao jogo ilegal. Só assim se compreende que o crescimento da Lotaria Portuguesa tenha sido significativamente superior à da média das Lotarias Europeias.

Efetivamente, o exercício económico do Departamento de Jogos 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.

Na verdade e tendo presente o florescimento, em anos anteriores, do mercado ilegal de jogo a dinheiro, cabe ao Departamento de Jogos, no estrito cumprimento das políticas públicas oportunamente definidas, para além das medidas de repressão daquela atividade, privilegiar a canalização para a sua oferta legal daquela procura.

Não obstante, o ano de 2013 fica também marcado por uma intensa ação de repressão do jogo ilegal, tendo obtido das autoridades de polícia uma cooperação inexcedível, que aqui aproveitamos para agradecer. Adicionalmente, registem-se os importantes ganhos de causa obtidos contra operadores ilegais de jogo *online*, tendo sido proferidas importantes sentenças pelos Tribunais Nacionais em ações opondo a SCML a esses operadores.

Naturalmente e tendo presente que a maximização dos resultados a distribuir ao Estado não é um objetivo, em si mesmo, da política superiormente definida, estando antes subordinada à prossecução da proteção da ordem pública e de objetivos de imperioso interesse geral, deve salientar-se que os Resultados Líquidos da exploração dos JSE atingiram em 2013 cerca de 541 milhões de euros, traduzindo um crescimento de 1,2% relativamente a 2012.

Adicionalmente, o valor gerado a favor do Estado pelo Imposto do Selo (sobre as apostas e sobre os prémios) atingiu 126 milhões de euros, traduzindo um crescimento superior a 80%. Em síntese, o valor das receitas públicas decorrentes da exploração dos JSE cresceu mais de 16% em 2013, atingindo os 665 milhões de euros.

Não é de mais sublinhar este facto já que, no modelo Português, estes lucros constituem uma importante fonte de financiamento das políticas sociais do Estado, quer as que são prosseguidas pela SCML no âmbito da sua missão, quer as que são por este diretamente conduzidas nas áreas da Ação Social, Saúde, Educação, Desporto e Cultura (entre outras).

Ainda assim, cumpre sublinhar que estes resultados ficaram bem acima do orçamentado para 2013 (+6%) em resultado de maiores ganhos de eficiência já que as despesas de exploração continuaram a descer significativamente.

Por outro lado, a moderação do crescimento dos lucros líquidos fica também a dever-se à redução das vendas líquidas, fruto do aumento significativo (+5,9%) do valor entregue em 2013 aos apostadores, a

título de prémios, atingindo os 1.002 milhões de euros, consequência da já mencionada alteração da estrutura de vendas dos JSE.

Nestes termos, os objetivos estratégicos que foram definidos para 2013 concretizaram-se em três eixos fundamentais: base de conhecimento, com recurso a informação externa e melhor sistematização da informação interna existente, que se desenvolve no presente relatório; eficiência, designadamente através da melhoria de processos e procedimentos; inovação, em que assenta a sustentabilidade dos Jogos Sociais do Estado, com recurso à criatividade, à tecnologia e à informação.

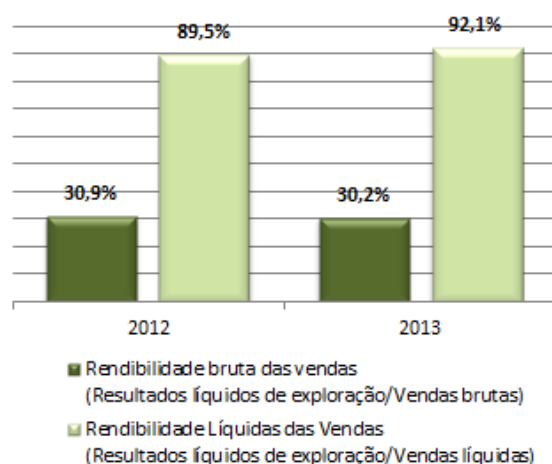
Aliás e tendo presentes estes eixos, foram definidos seis objetivos operacionais para o Departamento de Jogos em 2013 que asseguram a continuidade da estratégia traçada:

Análise dos resultados alcançados por objetivo operacional

Objetivo Operacional 1: Melhoria da rendibilidade

A rendibilidade bruta das vendas diminuiu para 30,2% em 2013. A rendibilidade líquida das vendas cresceu, face ao aumento de 1,2% nos resultados e à redução de 1,6% na base que constituem as vendas líquidas.

Gráfico 7 - Rendibilidade bruta vs Rendibilidade líquida das Vendas - 2012/2013



Objetivo Operacional 2: Incremento da comunicação com os stakeholders

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, prosseguindo-se, assim, a divulgação dos benefícios dos Jogos Sociais para o Estado e sobretudo para a sociedade em termos, por um lado, da proteção da ordem pública, do património das famílias e da prevenção do crime e,

por outro, do financiamento das políticas sociais, desde a segurança social, à promoção da saúde e da educação e ao apoio ao desporto.

A este propósito foi revista a política de patrocínios do DJ 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.

Objetivo Operacional 3: *Alargamento da base de apostadores;*

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.

Neste quadro, foi modificado o processo de seleção dos mediadores dos JSE, privilegiando-se a regra concursal, com recurso ao sítio da Internet www.jogossantacasa.pt, tendo sido publicado um comunicado em 2 de maio em que se divulgaram as novas regras e respetivos critérios de seleção, permitindo estruturar a rede de mediadores de modo a assegurar que os apostadores realizem as suas apostas nos jogos sociais num ambiente controlado e assistido, mantendo uma política de jogo responsável e de responsabilidade social.

Foram igualmente publicadas pelo Senhor Ministro da Solidariedade, do Emprego e da Segurança Social diversas Portarias que alteraram os regulamentos dos Jogos Sociais do Estado, procurando a uniformização de algumas regras de exploração.

Objetivo Operacional 4: *Aprofundamento do conhecimento da atividade;*

No âmbito deste objetivo foi desenvolvido um projeto com o intuito de aprofundar a compreensão do mercado de lotaria Instantânea. Este é um projeto plurianual cujo término se encontra previsto para junho de 2014. Considerando a totalidade das ações previstas, o projeto atingiu, em final de 2013, uma taxa de execução de 70%, o que corresponde ao total planeado e a 100% dos desenvolvimentos previstos para este ano

Objetivo Operacional 5: *Aumento da segurança dos apostadores e mediadores;*

O Modelo único de pagamento de prémios foi um projeto de 2013, lançado com o objetivo de promover a uniformização do procedimento de pagamento de prémios em todos os Jogos Sociais, em cada patamar (1.º patamar: prémios de valor até 150€; 2.º patamar: prémios entre 150€ e 4.999,99€ e 3.º patamar: prémios de valor igual ou superior a 5.000€). Este projeto transita para o ano de 2014, na fase 2 - construção de *backoffice*, pagamentos administrativos e títulos em situação “roubado”, “extraviado” ou em “situação de processos jurídico ou judicial”.

No âmbito do projeto Alargar o cartão de Apostador à rede física foram promovidas as primeiras reuniões para definição das necessidades deste projeto e foi elaborado um *briefing* para realização de estudo de recetividade ao cartão de Apostador na rede física, recolhendo *insights* capazes de delinear uma solução que agrade a jogadores e mediadores, e que possua as funcionalidades que permitam aos JSC atingir diversos objetivos designadamente, aumentar a segurança nas transações, diminuindo a movimentação de dinheiro físico.

Objetivo Operacional 6: *Alargamento do portefólio de jogos.*

Ainda no exercício de 2013 foram desenvolvidos projetos estruturantes da concretização desta estratégia, designadamente os relativos ao suporte e crescimento da atividade e 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, cuja descrição é feita de forma mais detalhada nos capítulos seguintes do presente documento.

Aguardando-se a autorização legislativa que permita a exploração das Apostas Desportivas à Cota (AD's) em Portugal, manteve-se, em 2013, o objetivo já definido para 2012 de implementar o Projeto Alargar a oferta das apostas desportivas,

O lançamento da Lotaria Instantânea *online* foi o principal projeto de Marketing do ano 2013, concluído com sucesso dia 1 de julho, data efetiva do lançamento no Portal JSC. Este projeto visou lançar este jogo no Portal JSC, único produto que ainda não se encontrava disponível para os apostadores *online*. Passou a ser disponibilizada uma oferta de 19 jogos com diversas mecânicas e temáticas.

No primeiro trimestre de 2013 teve início o processo de identificar um parceiro adequado ao desenvolvimento de uma aplicação *mobile*, compatível com sistema Apple e Android e que, numa primeira fase, permitisse efetuar apostas no Euromilhões, Totoloto e Joker e ainda disponibilizar as chaves e resultados dos Jogos Sociais. Concluída a primeira fase do projeto e já no segundo trimestre, foi definida a “Estratégia *Mobile*” a adotar pelo DJ, bem como os requisitos técnicos e funcionais das aplicações.

Em 2013 e cumprindo uma das deliberações da Mesa, procedeu-se ao início dos trabalhos com a PT Portugal Telecom para criação de um canal de conteúdos da SCML na MEO com o nome Canal Jogos Santa Casa. Neste âmbito desenvolveu-se um protótipo do MEO Canal JSC, e a consequente estruturação do plano operacional de exploração deste novo canal.

O ano terminou ainda com a decisão tomada pelo DJ no sentido do desenvolvimento, em simultâneo com o canal de conteúdos, de uma aplicação de jogo na plataforma interativa da MEO, possibilitando replicar o teor e as funcionalidades existente no Portal JSC, ao permitir, nomeadamente, efetuar apostas com recurso ao cartão de Apostador atribuído aos jogadores registados no referido Portal, de forma livre e gratuita para os clientes do serviço de distribuição MEO. O desenvolvimento técnico da aplicação será da responsabilidade da PT Portugal Telecom, com a colaboração da SCML. Este projeto encontra-se ainda em desenvolvimento.

Outras atividades

A nível comunitário, destaca-se, dada a sua especial relevância, a participação no grupo de peritos constituído pela Comissão Europeia na sequência da “Comunicação da Comissão Europeia sobre o jogo em linha”. Refira-se, ainda, a participação do DJ num grupo de reguladores europeus de jogo, tendo sido organizada em Lisboa, em julho de 2013, uma das suas reuniões semestrais, com a participação, para além de Portugal, dos reguladores de França, Espanha, Itália, Alemanha e Reino Unido.

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 foi eleito na Assembleia Geral, realizada em Israel, em junho de 2013 para a Comissão Executiva da EL – Associação Europeia de Lotarias, integrando pela primeira vez o respetivo Steering Committee. Adicionalmente, o Grupo Legal da EL é, também pela primeira vez, presidido pelo DJ da SCML. De igual modo, um representante do DJ foi eleito para a Junta Diretiva da CIBELAE, em reunião da Assembleia Geral que se realizou na cidade do Panamá em outubro de 2013.

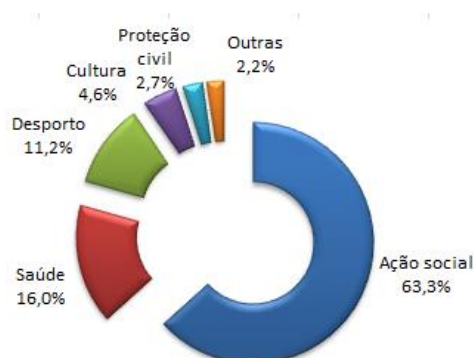
Foram, ainda neste âmbito, aprofundados os mecanismos de cooperação bilateral com as Lotarias congéneres, sendo privilegiada a replicação de projetos de sucesso como é o caso do Euromilhões.

Por outro lado, continuou a ser conferida prioridade à cooperação com as Lotarias dos Países de Expressão Oficial Portuguesa.

Adicionalmente e no contexto europeu, o Departamento de Jogos acompanhou atentamente os processos de decisão no âmbito da regulação do jogo a dinheiro, 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”.

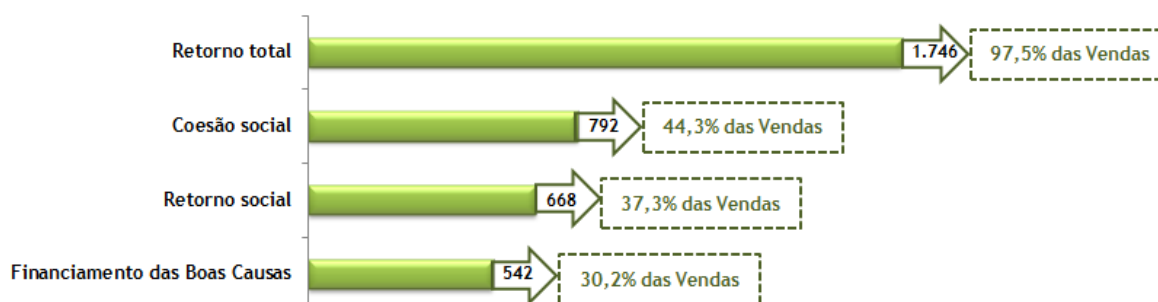
Retorno para a sociedade

Gráfico 8 - Distribuição de resultados: 539,2 M€ - 2013



Os resultados distribuídos em 2013, no montante de 539,2 milhões de euros, destinaram-se ao financiamento das políticas sociais do Estado.

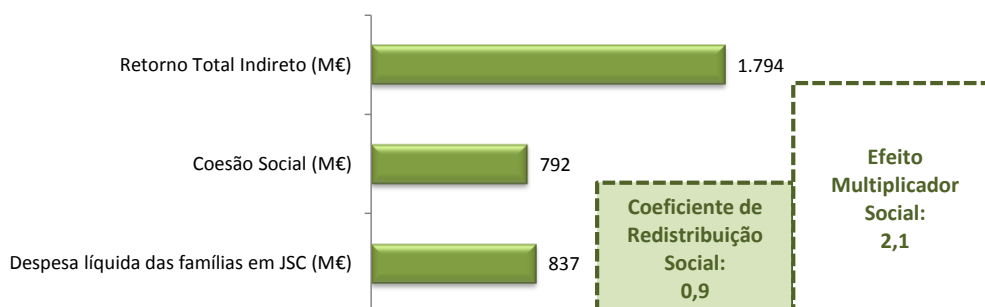
Gráfico 9 - Dinheiro devolvido à Sociedade (M€) - 2013



Do valor das vendas de Jogos Sociais 97,5% são devolvidos à sociedade², sob a forma de:

- Prémios;
- Aplicação de resultados na prossecução de fins sociais;
- Patrocínios;
- Impostos indiretos;
- Investimento em jogo responsável e na defesa da legalidade no mercado do jogo a dinheiro;
- Suporte à atividade económica empresarial.

Gráfico 10 - Redistribuição Social dos JSC - 2013



Por cada euro efetivamente gasto³ (despesa em JSC deduzida dos prémios líquidos de impostos) pelas famílias nos JSC, 90 cêntimos são investidos em causas sociais. Por cada euro efetivamente gasto (despesa em JSC deduzida dos prémios líquidos de impostos) pelas famílias nos JSC, são gerados 2,1 euros para a sociedade.

²

Financiamento das Boas Causas = Resultados Distribuídos + Patrocínios

Retorno Social = Financiamento das Boas Causas + Imposto do Selo s/ Vendas + Imposto do Selo s/ Prémios

Coesão Social = Retorno Social + Remunerações dos Mediadores pagas pelos Jogadores + Gastos c/ combate ao Jogo Ilegal + Gastos c/ promoção do Jogo Responsável

Retorno Total = Resultados Distribuídos + Patrocínios + Imposto do Selo s/ Vendas + Remunerações dos Mediadores pagas pelos Jogadores + Gastos c/ combate ao Jogo Ilegal + Gastos c/ promoção do Jogo Responsável + Prémios

³

Despesa Líquida das Famílias em Jogos Santa Casa = Gastos c/ compra de Jogos Santa Casa – (Prémios – Imposto do Selo s/ Prémios)

Coeficiente de Redistribuição Social = Coesão Social / Despesa Líquida das Famílias em Jogos Santa Casa

Efeito Multiplicador Social = Retorno Total / Despesa Líquida das Famílias em Jogos Santa Casa

Direção da Cultura

Tendo como missão promover e coordenar, de forma integrada e transversal, a ação cultural da SCML, nomeadamente, nas áreas do estudo e investigação, conservação e incorporação de bens culturais, e desenvolvimento cultural, a Direção da Cultura procurou, no ano de 2013, dignificar e evidenciar o património cultural como instrumento do desenvolvimento humano e da coesão social, colocando-o ao serviço e fruição da comunidade.

Ao longo dos anos, a SCML tem-se empenhado no desenvolvimento de uma política de salvaguarda e valorização do património cultural e artístico à sua guarda. Nesse sentido, o ano de 2013 veio constituir um ano de plena integração e consolidação dos Serviços que integram a Direção da Cultura, criada em 2012: Arquivo Histórico, Biblioteca, Centro Editorial, Museu de São Roque e Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural.

Na prossecução da sua missão, a Direção da Cultura desenvolveu atividades diversas ao longo do ano de 2013, de acordo com os objetivos estratégicos definidos pela Mesa, nomeadamente, Dar a conhecer a obra da Santa Casa, a Modernização dos Processos Administrativos Internos e o Apoio à Cultura Nacional, merecendo particular destaque:

- Apresentação do Plano de Classificação Documental e elaboração do Manual de Procedimentos de todos os Serviços da Direção da Cultura, na sequência do levantamento dos seus processos de negócio que foi efetuado;
- Realização da exposição “A Encomenda prodigiosa – da Patriarcal à Capela Real de S. João Baptista” no Museu de São Roque e no Museu Nacional de Arte Antiga;
- Inauguração e participação da SCML, pela primeira vez, na 83ª edição da Feira do Livro de Lisboa;
- Estabelecimento de parcerias no âmbito da cooperação com outras instituições e entidades, tendo envolvido 68 parceiros, de âmbito nacional e Internacional, com objetivos culturais análogos aos da SCML, proporcionando deste modo a criação de sinergias para a promoção e divulgação da ação cultural da Instituição;
- Alargamento da ação educativa tendo sido iniciadas atividades inovadoras como os itinerários pela cidade de Lisboa centrados na história e no património da SCML.

Os objetivos operacionais definidos para o ano de 2013 que a Direção da Cultura se propôs alcançar foram atingidos, designadamente, através da implementação de projetos e do desenvolvimento de ações, como seguidamente se descreve.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 1: *Reforçar a identidade da SCML através de atividades culturais e de Ações de divulgação constantes do Plano DIC 2013.*

Eventos culturais

Comemorações do 515º aniversário da SCML

Em 2013, a SCML comemorou o seu 515º aniversário a 2 de julho, com um programa de festividades que se prolongou até ao dia 5 de julho. A Direção da Cultura apoiou e coordenou esta celebração na área cultural, através de um programa de atividades culturais e educativas associadas à História e ao Património da Misericórdia, que decorreu, designadamente, no Largo Trindade Coelho, nos espaços da Igreja e Museu de São Roque, Arquivo Histórico e Biblioteca da SCML.

Além da celebração eucarística presidida por Sua Excelência o Cardeal Patriarca de Lisboa, a que se seguiu uma sessão de homenagem aos reformados e colaboradores com 25 anos de serviço, o Largo Trindade Coelho também foi palco de comemorações com as presenças do Senhor Provedor da SCML e membros da Mesa sob o tema “Vamos apagar as velas e festejar os 515 anos da Santa Casa ao som da música”. Ainda neste espaço, teve lugar à noite, no 2º dia de comemorações, o “Grande Espetáculo de Música Portuguesa em São Roque” que contou com um concerto promovido pela SCML que envolveu músicos portugueses de reconhecido prestígio, sendo de realçar a participação de uma violoncelista que estuda nos Estados Unidos, com o apoio da Santa Casa.

Das diversas festividades havidas neste período de comemorações, destaca-se ainda a realização de uma visita animada ao Museu de São Roque, que presenteou o público com um teatro de marionetas sob o tema “D. Leonor – A Princesa Perfeitíssima”.

Temporada de Música em São Roque

A organização e realização da 25ª Temporada de Música em São Roque, sob a coordenação da Direção da Cultura e o envolvimento transversal de diversas áreas da SCML, decorreram de 8 de novembro a 1 de dezembro e teve, neste ano de 2013, alterações no seu modelo de organização.

Com o objetivo de agilizar, diversificar e dinamizar este evento, procedeu-se, pela primeira vez, à abertura pública de candidaturas através da página institucional da internet da SCML, ao alargamento a novos espaços para a realização de concertos como o Mosteiro de Santos-o-Novo e o Convento da Encarnação, além da Igreja de São Roque, à realização de visitas guiadas aos espaços e à promoção de apresentações dinâmicas e comentadas por musicólogos.

A Temporada de Música em São Roque contou com um total de 10 concertos e 3.193 espetadores (e 16 ensaios a que o público pode assistir), tendo os concertos de abertura e de encerramento, decorrentes de parcerias, sido realizados pelo coro da Fundação Calouste Gulbenkian e pelo coro e orquestra da Escola de Música do Conservatório Nacional, respetivamente, enquadrando-se esta numa aposta aos jovens talentos, alinhada com a política que vêm sendo prosseguida pela atual Mesa da SCML.

Neste âmbito, é de assinalar a Temporada de Música da Fundação Calouste Gulbenkian, que, através do seu coro e orquestra, realizou diversos concertos na Igreja de São Roque, além daqueles que integraram a Temporada de Música em São Roque, com um total de 9 concertos (e 7 ensaios) a que assistiram 3.833 espetadores.

Em 2013, ocorreram ainda outros eventos que a Direção da Cultura promoveu e participou, designadamente:

- Lançamento do Livro “Energia para Todos!”;
- Comemorações do Dia Mundial do Livro e dos Direitos de Autor;
- Comemoração do Dia Internacional dos Museus, a 18 de maio, com a apresentação do projeto multimédia de realidade aumentada “Touareg”, disponibilizado pela primeira vez num museu em Portugal, o Museu de São Roque e também na Igreja de São Roque. Este projeto consiste numa aplicação inovadora de realidade aumentada, tornando mais acessíveis as coleções em exposição, permitindo ao visitante ver pormenores em determinadas obras de arte e ter acesso a toda a informação, integrada no cenário real onde se insere;
- Feira do Livro de Lisboa, na sua 83ª edição, sob o lema “Abrimos portas à cultura”;
- IX Jornadas de Arte e Ciência UCP/ V Jornadas ARP dedicadas ao tema “A Prática da Conservação Preventiva”, organizadas pela Associação Profissional de Conservadores -Restauradores de Portugal e pelo Departamento de Arte e Restauro da Universidade Católica Portuguesa, na Universidade Católica do Porto;
- Lançamento do livro “Bairro Alto: Mutações e convivências pacíficas”, a 13 de dezembro, no âmbito das Comemorações dos 500 Anos do Bairro Alto;
- “Natividade em São Roque”, com visitas guiadas temáticas que incluíram, também, o Natal contado e visto através de obras selecionadas da Igreja de São Roque, do Museu de São Roque e do Arquivo Histórico.

Exposições temporárias

Em 2013, foi dada continuidade ao projeto de Ampliação/Remodelação da galeria de exposições temporárias, permitindo a realização de um plano de exposições que contemple, designadamente, exposições permanentes, temporárias e itinerantes, assente nas características das coleções e em

programas de investigação, potenciando a projeção da imagem da SCML e encerrando um potencial de captação de públicos e geração de receitas, prevendo-se a sua conclusão em 2014.

Exposição temporária “A Encomenda Prodigiosa – Da Patriarcal à Capela Real de São João Baptista”

Realizou-se a exposição temporária sobre a Capela de São João Baptista “A Encomenda Prodigiosa – Da Patriarcal à Capela Real de São João Baptista”, de 28 de junho a 20 de outubro, nos polos do Museu Nacional de Arte Antiga e do Museu de São Roque. Organizada nestes 2 polos museológicos da cidade de Lisboa, a presente exposição teve como objetivo evocar a encomenda prodigiosa de D. João V e o caminho que conduz da destruída Patriarcal em 1755 à Capela de São João Baptista. A referida exposição, sob o alto patrocínio do Patriarcado de Lisboa, reuniu um conjunto substancial de obras de arte provenientes de museus, igrejas e outras organizações culturais portuguesas e estrangeiras, pela primeira vez apresentadas ao público. Esta exposição foi internacionalmente reconhecida pela edição de um artigo na conceituada revista britânica *Burlington Magazine* que a classificou de “excelente”.

A realização desta exposição, que teve 57.087 visitantes e uma receita de ingressos no valor de 9.640€, contribuiu largamente para o acréscimo de visitantes ao Museu e Igreja de São Roque.

Durante o ano de 2013, o Museu de São Roque e a Igreja de São Roque receberam um total de 18.189 e 274.000 visitantes individuais, respetivamente, incluindo os visitantes à exposição temporária.

Quadro 94 - Visitas no âmbito da exposição “A Encomenda Prodigiosa – Da Patriarcal à Capela Real de São João Baptista”, e Museu e Igreja de São Roque

Indicadores	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Desvio 2013	Taxa de Variação 2013/12
Nº de visitantes à exposição temporária (A encomenda Prodigiosa - Da Patriarcal à Capela Real de São João Baptista)			57.087		
Nº de visitantes nacionais e estrangeiros do Museu de São Roque	11.211	12.000	18.189	51,6%	62,2%
Nº de visitantes da Igreja de São Roque*	275.282	250.000	274.000	9,6%	-0,5%

* No Realizado 2013, os valores referentes aos meses de novembro e dezembro foram obtidos por estimativa devido à impossibilidade de contagem eletrónica.

Destaca-se também a participação da Direção da Cultura em exposições nacionais e internacionais, nomeadamente:

- “Portugal, Jesuits, and Japan – spiritual beliefs and earthly goods”, McMullen Museum of Art, Boston College, USA, de 16 Fevereiro a 2 Junho, através do empréstimo de obras de arte;

- “360° Ciência Descoberta”, Fundação Calouste Gulbenkian, de 1 de Março a 20 de Junho, através do empréstimo de obras de arte;
- “Freguesias de Lisboa – Passado e Futuro”, Câmara Municipal de Lisboa, de 13 de maio a 31 de outubro, através da cedência de sinal de exposto;
- “Interwoven Globe: The Worldwide Textile Trade, 1500-1800”, no Metropolitan Museum of Art, Nova Iorque, USA, de 16 de Setembro de 2013 a 5 de Janeiro 2014, através da cedência de imagens.

Parcerias

Foram estabelecidas 68 parcerias, de âmbito nacional e internacional, no sentido de proporcionar, por um lado, o reforço da visibilidade da SCML nas áreas educativa e cultural, e por outro, potenciar sinergias, das quais se destacam:

- Museu da Água da EPAL, Museu Arpad Szenes-Vieira da Silva, Museu Arqueológico do Carmo, Museu da Farmácia, Museu Geológico, Museu Nacional de História Natural e da Ciência, Museu Nacional de Arte Contemporânea – Museu do Chiado e Museu de São Roque, no âmbito do lançamento do projeto “Passeios com Arte e Ciência: entre as Amoreiras e o Chiado” a 2 de agosto;
- Fundação Calouste Gulbenkian, que teve como objetivo, proporcionar uma melhor acessibilidade do público mais desfavorecido, a concertos;
- Associação Nacional de Municípios Portugueses, tendo sido oferecidos 1993 e 1890 publicações às Bibliotecas Municipais e aos PALOP’s, respetivamente, no valor de 77.056,46 €.

Tratamento documental e bibliográfico

A transferência da Brotéria e da sua biblioteca estava prevista para as instalações do Conjunto de São Roque, com acesso público através do Largo da Misericórdia. Esta solução sofreu uma alteração, tendo ficado estabelecido que a Brotéria ocuparia o edifício onde, anteriormente, funcionou a Hemeroteca Municipal (antigo Palácio dos Condes de Tomar), imóvel que, atualmente, já pertence à Misericórdia.

No âmbito da descrição e disponibilização de documentação aos utilizadores externos e internos, foi prevista a catalogação de 5.000 documentos, tendo-se alcançado um total de 10.387, o que corresponde a um acréscimo de 107,7%. Podemos realçar o trabalho relacionado com a descrição de elementos da “criação dos expostos” como “Matrículas de Varões” (com 4.623 documentos), “Matrículas de Fêmeas” (com 1.258 documentos) e “Documentos de Exposições” (com 748 documentos).

Também foram descritos mais 6.645 “sinais de expostos”, dos quais 868 contêm elementos especiais, para além do texto escrito, dando-se continuidade à atualização da respetiva base de dados.

Relativamente à disponibilização de documentos em fase histórica e intermédia, e de outros documentos e bibliografia consultados, o número total foi de 5.232 exemplares. Foi registado um total de 4.611 utilizadores, o que traduz um acréscimo de 39,7% face à meta para 2013.

No decurso de 2013, procedeu-se à digitalização de vários catálogos e obras de referência, tendo em vista a sua disponibilização. O valor previsto de 7.350 foi significativamente ultrapassado, uma vez que se atingiu um total de 18.275 páginas digitalizadas, que se deve, no caso do Arquivo Histórico, à colaboração diária de um voluntário dedicado a esta tarefa.

Quadro 95 - Tratamento documental e bibliográfico, e utilizadores

Indicadores	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Desvio 2013	Taxa de Variação 2013/12
Nº total de documentos catalogados	7.821	8.500	14.328	68,6%	83,2%
Arquivo Histórico (nº de descrições)	5.666	5.000	10.387	107,7%	83,3%
Biblioteca (nº de referências registadas)	2.155	3.500	3.941	12,6%	82,9%
Nº total de utilizadores	3.435	3.300	4.611	39,7%	34,2%
Arquivo Histórico	567	550	475	-13,6%	-16,2%
Biblioteca	2.868	2.750	4.136	50%	44,2%
Nº de documentos consultados e livros requisitados	5.328	1.000	5.232	423,2%	-1,8%
Arquivo Histórico	1.228	1.000	1.201	20,1%	-2,2%
Biblioteca	4.100		4.031		-1,7%
Nº de obras requisitadas na BB (empréstimo domiciliário)	614		811		32,1%
Documentos inventariados do Arquivo Intermédio (m. I) pelo AH	117	152	243	59,9%	107,7%
Nº de metros lineares de documentação eliminada pelo AH	58	70	147	110,0%	153,4%
Nº total de documentos digitalizados	4.038	7.350	18.275	148,6%	352,6%
Arquivo Histórico	3.456	6.500	17.421	168,0%	404,1%
Biblioteca	582	850	854	0,5%	46,7%

Durante o ano de 2013, o nº de acessos a bases de dados bibliográficas e jurídicas *on-line* foi de 90.696. O crescimento de 137% em relação a 2012, justifica-se pela atribuição da gestão do Portal Legix à Biblioteca. A conceção e divulgação de 105 boletins (Legislação, Bibliográfico – Novidades, Publicações Periódicas, assim como Boletins Informativos do Diário da República eletrónico) representam um acréscimo muito significativo face a 2012, tendo então sido concebidos e divulgados 27 boletins, e que se deve, fundamentalmente, à divulgação do Boletim Informativo Diário (diplomas da 1ª série do Diário da República eletrónico), a partir de 16 de setembro.

Foi assegurado o apoio aos utilizadores da Biblioteca do Conhecimento On-Line, que a SCML disponibiliza no âmbito do contrato que celebrou com a Fundação para a Computação Científica Nacional para o triénio 2013/2015. 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

como objetivo incrementar a produção e atualização científica nas áreas de atuação da Instituição, através da estimulação dos colaboradores da SCML para o acesso ao conhecimento científico.

Prosseguiu-se com a “Itinerância das obras do acervo bibliográfico da Biblioteca” junto dos Equipamentos do Departamento de Ação Social e Saúde da SCML, com o objetivo de divulgar e facilitar o acesso ao acervo pelos técnicos que aí trabalham.

O Plano Editorial para 2013 foi cumprido no número total de edições previstas, tendo sido realizadas as seguintes obras planeadas:

- Monografias/publicações editadas:
 - “Receitas de Vida, Sentimentos com Sabor”
 - Catálogo Bibliográfico, Ano Europeu do Envelhecimento Ativo
 - Catálogo de Publicações do Centro Editorial
 - Marcelino Egreja, Coleção Beneméritos, Nº 7
 - Prémio Nunes Correa Verdades de Faria
 - Catálogo Bibliográfico, Igualdade de Oportunidades
 - Sidónia Ribeiro Santos, Coleção Beneméritos, Nº 8
 - Renascer no Alcoitão, Coleção Cadernos Solidários, Nº 7
 - Livro de Estilo do Centro Editorial
 - Roteiro da Igreja de São Roque, (Português)
- Publicações periódicas editadas:
 - Revista Cidade Solidária Nº29/30 (Nº duplo - para 2013, consideraram-se duas publicações).

Incorporação de Obras de Arte

O acervo do Museu de São Roque foi enriquecido com:

- Aquisição de Bule em Porcelana da China, decoração *grisaille*, do serviço de chá com a imagem de Santo Inácio de Loyola;
- Aquisição de Pintura da Vida de São Roque *Estadia em Piacenza e retiro na floresta*, século XVI, atribuída ao Mestre de Retábulo de São Cristóvão;
- Doação de Pintura representando o *Menino Jesus* da autoria da pintora Armanda Passos;
- Aquisição de uma gravura da cidade de Lisboa, de Sebastian Henricpetri (colorida à mão), impressa no século XVII.

Estudos histórico-artísticos

Ao longo de 2013, foram realizados os seguintes estudos histórico-artísticos:

- “A Capela de São João Baptista e as suas Coleções”;
- Textos do roteiro da exposição temporária da Capela de São João Baptista e tradução de auxiliares de leitura da exposição, que usufruíram de parceria entre a Imprensa Nacional Casa da Moeda e o Museu Nacional de Arte Antiga e, uma vez colocados à consignação na loja do Museu de São Roque, contribuíram substancialmente para o aumento de receitas na venda de publicações.

Ação Educativa e cultural

A oferta educativa e cultural foi alargada e consolidada, proporcionando o envolvimento e a participação ativa de diferentes segmentos de público, bem como divulgação de espaços patrimoniais da instituição menos conhecidos. Tanto no que respeita ao número de eventos culturais como de participantes nas atividades educativas e culturais as metas estabelecidas foram superadas.

Entre os projetos desenvolvidos pelo Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural, destacam-se os abaixo descritos que, juntamente com outros cinco projetos extraplano, envolveram 26.969 participantes.

- Há animais no museu?
- Vamos conhecer a Capela de São João Baptista.
- A brincar construímos o passado.
- O que nos dizem as cores?
- Vamos conhecer o Oriente em São Roque.
- Pelos sentidos do Barroco.
- O padre António Vieira e o barroco em São Roque.
- 1 mês / 1 peça.
- Santos conVida.
- Calendário Litúrgico em São Roque.
- Visitas guiadas à Igreja e ao Museu de São Roque, ao Convento e São Pedro de Alcântara e ao Palácio Marquesses das Minas.
- Ser bibliotecário por um dia.

- Os Jogos sociais da SCML.
- No tempo em que os animais vão gostar de ler.
- Visitas guiadas à exposição temporária “A encomenda prodigiosa - Da Patriarcal à Capela Real de São João Baptista”.

Quadro 96 - Ação educativa e cultural

Indicadores	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Desvio 2013	Taxa de Variação 2013/12
Número de eventos culturais	35	20	37	85,0%	5,7%
Nº de visitas guiadas, ateliers e workshops	1.569	1.700	1.743	2,5%	11,1%
Nº total de espetadores/visitantes por equipamento/Serviço	20.256	21.200	26.969	27,2%	33,1%
Museu de São Roque (inclui exposição temporária "A Encomenda Prodigiosa")	19.898	20.000	24.327	21,6%	22,3%
Arquivo Histórico	38	200	523	161,5%	1276,3%
Biblioteca	320	500	761	52,2%	137,8%
Outros edifícios com valor patrimonial da SCML.		500	1.358	171,6%	
Nº total de parcerias (contratualizadas e contratualizadas informais)		15	68	353,3%	

Objetivo Operacional 2: Desenvolver o acesso da população apoiada pela SCML ao património cultural da Instituição.

Tendo em vista envolver a população apoiada pela SCML, bem como, os funcionários da instituição, na ação educativa e cultural promovidas pelo Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural e pela Biblioteca, foram criados e implementados projetos e atividades pensados em função de perfis de utentes e públicos específicos, tendo sido envolvidos 70 Equipamentos sociais da SCML:

- Realização, no âmbito do projeto “O Livro: Uma janela para o mundo”, da Exposição de fotografias “No tempo em que... os animais vão gostar de ler”, que esteve patente no Espaço Misericórdia de 28 de Maio a 30 de agosto, tendo sido visitada por 750 crianças dos Equipamentos sociais com valência de jardim-de-infância da SCML e do 1º ciclo do ensino básico;
- Implementação do projeto-piloto “Voluntariado da leitura” junto de 3 Equipamentos sociais de pessoas idosas: Recolhimento da Encarnação, Lar Nossa Senhora do Amparo e Lar Nossa Senhora da Penha;
- Desenvolvimento do projeto “Jogos Sociais – 230 Anos ao serviço da sociedade. 1783 – 2013”, ao longo do ano com os utentes da Direção de Ação Social Local Sul
- No âmbito do Dia Internacional do Livro e dos Direitos de Autor: mostra no claustro do Museu de São Roque de projetos de promoção da leitura através da construção de livros, desenvolvidos nos estabelecimentos de infância e juventude da SCML; dramatização de textos e sua apresentação no

Museu de São Roque por crianças e jovens dos Equipamentos sociais para a infância e juventude da SCML;

- Natal em São Roque. Três dias de atividades com visitas temáticas e ateliê de arte dirigido aos filhos dos funcionários da SCML.

Objetivo Operacional 3: *Aumentar em 35% a distribuição de publicações da SCML em depósito no Centro Editorial.*

O Centro Editorial prosseguiu a política de venda, permuta e oferta de publicações da SCML, tendo sido vendidas 1384 publicações durante o ano de 2013. O valor total das receitas da venda de publicações foi de 15.512,10 €. Foram realizadas 811 permutas com várias entidades. Os livros recebidos integraram o acervo da Biblioteca da SCML. O valor das obras entregues em permuta foi de 9.811,00 €.

O significativo desvio positivo do nº previsto de permutas de publicações (138 permutas previstas) deveu-se à atividade inerente ao Protocolo da SCML com a Associação Nacional de Municípios Portugueses e a um projeto da Biblioteca da SCML junto das Misericórdias do país, ambos dinamizados pelo Centro Editorial.

No que se refere à sua atividade comercial de publicações o Centro Editorial incrementou em 25% o seu resultado previsto para 2013, devido ao aumento da distribuição através de consignações e acordos de distribuição (e.g. SOREGRA LDA., Livraria da Universidade Católica, Instituto Paulinas, Tell a Story), à participação da instituição na Feira do Livro de Lisboa e às vendas da loja do Museu de São Roque.

Procurando levar a Revista Cidade Solidária a todo o país, o Centro Editorial iniciou um processo de adjudicação de distribuição da revista pelas bancas do país.

A partir do acervo de publicações da SCML, foram oferecidas 7.090 publicações durante o período de 2013, representando um investimento da SCML na cultura nacional no valor de 111.204,05 €.

Numa linha de promoção de maior acessibilidade foi melhorado o processo de aquisição de publicações através do site da instituição.

Pelas razões apresentadas, a meta em 2013, relativa à distribuição de publicações foi superada em 25%, o que corresponde a um aumento face aos resultados de 2012 de 68,9% (através da venda) e de 138,1% se considerarmos, conjuntamente, a venda e a permuta.

Quadro 97 - Distribuição de Publicações

Indicadores	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Desvio 2013	Taxa de Variação 2013/12
Permutas Institucionais de Publicações					
Nº de publicações distribuídas (permuta)	102	138	811	487,7%	695,1%
Valor total (em euros)	366		9.811		2580,6%
Venda de publicações e de artigos de merchandising					
Nº de publicações distribuídas (venda)	820	1.107	1.384	25,0%	68,8%
Nº de publicações distribuídas (venda e permuta)	922	1.245	2.195	76,3%	138,1%
Receita das vendas de publicações (em euros)	5.996	7.167	15.512	116,4%	158,7%

Objetivo Operacional 4: Promover um programa de ações de conservação e restauro dos bens culturais da SCML.

Com vista à boa preservação dos bens patrimoniais da SCML, no âmbito da conservação e restauro, foram desenvolvidas diversas ações entre as quais destacam-se:

- O registo das condições ambiente do depósito de retaguarda, localizado na Praça Aires de Ornelas;
- Os trabalhos de preservação e manutenção adequada das espécies, através de ações de higienização (3.234 documentos) e de tratamento de encadernações (562 exemplares);
- Projeto de Plano de Emergência elaborado pelo Arquivo Histórico;
- Tratamento preventivo da cobertura da Igreja de São Roque;
- Restauro da arca em couro da Capela de São João Baptista e renovação da exposição de têxteis do núcleo da Capela de São João Baptista.

Para o ano de 2013, o Museu de São Roque previu a realização de 59 ações de conservação e restauro, tendo sido concretizado o restauro de 34 ações de conservação, das quais, 33 em património móvel e 1 em património integrado. A reafecção de recursos, designadamente, no que se refere à manutenção em peças de ourivesaria do Museu de São Roque, veio limitar significativamente o alcance da meta proposta para 2013.

Quadro 98 - Conservação e restauro

Indicadores	Realizado 2012	Plano 2013	Realizado 2013	Taxa de Desvio 2013	Taxa de Variação 2013/12
Nº de intervenções preventivas do Arquivo Histórico	3.004	3.000	3.796	26,5%	26,4%
Nº de peças móveis do Museu de São Roque	22	59	33	-44,1%	50,0%
Nº de Património Integrado do Museu de São Roque	1		1		0,0%

Objetivo Operacional 5: *Contribuir para a elaboração de um sistema de gestão de documentos eletrónicos apresentando uma proposta de seleção documental.*

O Arquivo Histórico continuou a dar apoio ao Projeto de Modernização Administrativa da SCML, tendo apresentado em 2013 o Plano de Classificação Documental de base funcional, após ter entregue, em 2012, o documento para as especificações técnicas destinadas à aquisição de um sistema de gestão de documentos eletrónicos. Além disso, o Arquivo Histórico elaborou ainda o estudo de avaliação arquivística para a produção de um Plano de Preservação Digital.

Todos os Serviços da Direção da Cultura, no final do ano, efetuaram o levantamento dos processos de negócio e na sequência, procederam à elaboração do seu Manual de Procedimentos, enquadrando-se este processo na Modernização Administrativa da SCML.

Objetivo Operacional 6: *Promover a investigação científica em torno do Património da SCML através de Ações previstas no Plano DIC 2013.*

Foram implementadas várias ações conducentes ao estudo e investigação do património da SCML, designadamente:

- Elaboração do catálogo bibliográfico “Igualdade de Oportunidades” pela Biblioteca, e edição a cargo do Centro Editorial, constituído por 98 referências bibliográficas de monografias e analíticos e índices de autores, títulos e assuntos;
- Investigação e sistematização das fontes primárias diretamente relacionadas com a Igreja e Casa Professa de São Roque;
- Investigação sobre o quadro da Expulsão de São Roque (adquirido em leilão) e sua importância para o estudo das tábuas da Vida de São Roque;
- Realização de estudos dedicados aos temas “A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o Bairro Alto em meados do século XIX – problemas sociais e políticas de contenção” e “Os Mártires da legião de Tebas na Igreja de São Roque”, publicados na revista *Cidade Solidária*, Nº 29/30 de 2013;
- Elaboração de artigo dedicado ao tema “A devoção Jesuíta a Nossa Senhora de S. Lucas – estudo de dois quadros do Museu de São Roque”, publicado na revista *Brotéria*, Nº2, vol. 176, fevereiro de 2013.
- Realização de estudo sobre o Palácio dos Condes de Tomar (Antiga Hemeroteca Municipal de Lisboa);

- Elaboração de conteúdos para o CD-ROM interativo sobre a intervenção de conservação e restauro da Capela de São João Baptista, que será encartado, em 2014, na edição da monografia sobre a Capela;
- Elaboração de conteúdos para 7 pontos multimédia da exposição;
- Elaboração de estudos/trabalhos de investigação do acervo histórico-artístico da Igreja e Museu de São Roque, por 18 investigadores nacionais e estrangeiros, tendo o Museu de São Roque proporcionado o seu acompanhamento.

Objetivo Operacional 7: *Elaboração de um estudo para caracterização do público dos equipamentos culturais.*

Querendo conhecer a qualidade dos serviços prestados e a pertinência das atividades desenvolvidas pelo Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural foi realizado um estudo assente num inquérito que foi distribuído a 143 grupos que participaram em atividades ao longo do ano de 2013. A análise dos mesmos pelo Gabinete de Estudos e Planeamento da SCML (GEP) revelou que o grau de satisfação é muito elevado no que respeita a ambas as questões, atingindo a percentagem de respostas favoráveis (iguais ou superiores a satisfatório) um valor de 100%. Numa escala de 1 a 5, em que 1 é o valor mais baixo e 5 o valor mais elevado, no que respeita à qualidade dos serviços prestados a média foi de 4,4 e à pertinência das atividades desenvolvidas 4,2.

Projetos inovadores e atividades não contidas em Plano

Para além da execução das ações previstas em Plano, a Direção da Cultura implementou e desenvolveu projetos inovadores e atividades não planeadas, durante o ano de 2013, designadamente:

- Início da preparação de um projeto de edição de *E-Books* para uma maior divulgação do acervo editorial da SCML, no mundo, em particular na comunidade de língua portuguesa;
- Lançamento do Microsite da Biblioteca da SCML, com objetivo de promover a atividade desenvolvida pela Biblioteca, junto do público em geral;
- Introdução de 309 peças do acervo da SCML no sistema informático de Gestão de Coleções e Património, *In Patrimonium Premium*, no âmbito da inventariação, referentes às coleções de Arte Oriental e Relicários;
- Desenvolvimento de um estudo sobre “O conforto higrotérmico da Galeria de Exposições Temporárias do Museu e dos Depósitos do Arquivo Histórico”, no âmbito da conservação preventiva, visando garantir as melhores condições de conservação destes espaços e bens patrimoniais;

- Itinerários em Lisboa. Percursos temáticos pela cidade. Público adulto. Os edifícios da Companhia de Jesus em Lisboa, as sedes da SCML e os Jazigos da SCML no Cemitério dos Prazeres são o objeto destes percursos pedestres que se realizaram mensalmente.

Atribuição de prémios

O reconhecimento da importância do acervo museológico e patrimonial do Museu de São Roque, no contexto nacional e internacional, foi testemunhado pela atribuição do prémio de Melhor Intervenção de Conservação e Restauro pela Associação Portuguesa de Museologia (APOM), no âmbito do restauro da Capela de São João Baptista.

Secretaria - Geral

A Secretaria-Geral (SG), é o serviço da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (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.

O presente relatório evidencia o trabalho multidisciplinar realizado com os vários departamentos e serviços da Instituição, assim como os resultados alcançados pela equipa da SG, para os quais foi determinante o seu contributo.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

A SG identificou um conjunto de objetivos operacionais enquadrados nos objetivos estratégicos definidos pela Mesa para 2013 e que permitiram contextualizar a sua ação, a saber:

Objetivo Operacional 1: *Promover a relação institucional da Santa Casa com organismos do Estado, estabelecimentos de ensino, fundações, associações e outras entidades, desenvolvendo e dinamizando ações de divulgação da Obra da Instituição.*

A SG assegurou um conjunto de atividades no âmbito das relações institucionais, das quais se salientam a organização e/ou apoio de 302 iniciativas promovidas pelos Departamentos e Serviços da SCML e por Entidades Externas, sem acréscimo de encargos para a SCML, das quais se destacam as seguintes pelo impacto que assumiram:

- Co-organização com o Departamento de Empreendedorismo e Economia Social de um conjunto de eventos que envolveram cerca de 1.000 pessoas no âmbito da criação e desenvolvimento do BIS – Banco de Inovação Social;
- Coordenação do apoio técnico, audiovisual e fotográfico, a 280 eventos no âmbito da iniciativa “Encontros com Vida”;
- Co-organização dos 8 concertos da Fundação Calouste Gulbenkian, realizados na Igreja S. Roque, e respetivos ensaios, e do Concerto de *Te Deum*, no dia 31 de Dezembro, na Igreja S. Roque, nos quais participaram 4.500 pessoas;
- Conceção da imagem de identidade visual, bem como de todas as peças de comunicação e decoração dos stands “Feira do Livro”, em Maio, no Parque Eduardo VII, do Festival MEO

- *Marés Vivas*, do *Festival MEO Sudoeste*, e do stand da SCML na feira "*Portugal Maior*", em Dezembro na FIL.
- Conceção da imagem de identidade visual e peças de comunicação da *Música Portuguesa em São Roque*, por ocasião do 515.º Aniversário da SCML, do *Festival do Fado* e ainda da 25.ª edição da *Temporada de Música em São Roque*;
- Conceção e execução da exposição "*Sustentabilidade na SCML*" patente ao público no Espaço Misericórdia.

Enquadrado neste objetivo assegurou ainda:

- A coordenação do programa e organização das Comemorações Institucionais, nomeadamente o 515.º Aniversário da SCML, com a participação de 2.000 pessoas e as Festividades de Natal 2013, que envolveram cerca de 7.000 colaboradores, utentes, reformados e voluntários;
- A organização dos processos de atribuição dos Prémios Nunes Correa Verdades de Faria, em cumprimento do encargo testamentário de Enrique Mantero Bélard, bem como as diligências associadas a outros prémios instituídos pela SCML ou nos quais a Instituição participa, nomeadamente Prémio Mobilidade, Prémio Padre Vítor Feytor Pinto e Prémio Delmira Maçãs;
- A conceção gráfica e desenvolvimento de 826 peças de comunicação e 19 projetos de criação de identidade visual, enquadrados na estratégia de comunicação da SCML;
- A produção de fotografia, vídeo, multimédia, tratamento digital de imagem sobre as atividades e o património da SCML;
- A conceção e organização de duas exposições de dinamização do Espaço Misericórdia, sob os temas da Sustentabilidade Energética e Ambiental e da Sensibilização para a Leitura.

Quadro 99 - Indicadores de design de comunicação e produção de material audiovisual e multimédia

Indicadores de Atividade	2012	Planeado 2013	2013	Δ% real 2013 / 2012	Δ% real 2013/plan 2013
N.º de projetos de <i>design</i> de comunicação	491	400	826	68%	107%
N.º de reportagens fotográficas	304	300	664	118%	121%
N.º de recolhas e edições de imagens de vídeo	122	150	282	131%	88%
N.º de tratamentos digitais de imagens	18.232	20.000	58.534	221%	193%
N.º de produções multimédia	574	600	642	12%	7%
N.º de apoios técnicos	802	200	560	-30%	180%

A SG assegurou ainda a coordenação funcional da Igreja de S. Roque, através de apoio à atividade cultural e pastoral do Reitor da Igreja de S. Roque e Capelão da Misericórdia de Lisboa, Rev.º Padre Rafael Morão, SJ, e de articulação com a Irmandade da Misericórdia e de São Roque de Lisboa no sentido de a esta ser proporcionado o conveniente apoio na prossecução dos seus fins.

Objetivo Operacional 2: *Criar condições para instalar no Complexo de S. Roque a biblioteca da Brotéria e para valorizar a Biblioteca, o Arquivo Histórico e o serviço educativo e cultural da Santa Casa, assegurando a reafecção e a reabilitação de espaços do Complexo de S. Roque*

A Secretaria-Geral deu continuidade à coordenação da gestão dos espaços da Sede da SCML, com o objetivo de otimizar os espaços existentes no Complexo de São Roque, através do desenvolvimento de trabalhos de reafecção de Departamentos e Serviços e de reabilitação de áreas, tendo em conta 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.

De entre os trabalhos desenvolvidos, destaca-se o levantamento dos valores patrimoniais e da tipologia do edificado, o levantamento global das necessidades de espaços de todos os departamentos e serviços e ainda o acompanhamento dos projetos no âmbito do Protocolo de Colaboração celebrado com a Província Portuguesa da Companhia de Jesus e a *Brotéria – Associação Cultural e Científica*, sendo que, foi determinada a reinstalação da Revista Brotéria e sua Biblioteca no Palácio Marquês de Tomar, onde funcionava a Hemeroteca Municipal de Lisboa.

Objetivo Operacional 3: *Modernizar a Santa Casa, assegurando o levantamento e a reformulação dos procedimentos e circuitos administrativos internos até 31 de dezembro de 2013 e dotando a Instituição de um Sistema de Gestão de Documentos Eletrónicos*

Foi assegurada a coordenação do Grupo de Missão para a Modernização Tecnológica e Administrativa da SCML, que visa procurar soluções estruturantes e consistentes com a urgência de agilizar o processo de modernização da SCML, que em 2013 desenvolveu as seguintes ações:

- A coordenação e levantamento de todos os processos e procedimentos da SCML até 31 de outubro de 2013, num total de 635;
- A identificação e a estruturação da meta informação associada aos processos e procedimentos da Secretaria-Geral, assim como a preparação e coordenação dos trabalhos com vista à consequente extensão aos restantes Departamentos e Serviços, até ao mês de fevereiro de 2014;

- A revisão das especificações técnicas da Gestão documental, com vista a garantir a autenticidade, a integridade, a fidedignidade e a usabilidade dos documentos;
- A elaboração das Especificações técnicas da Gestão de Processos Organizacionais, tendo em vista a aquisição de uma solução que permita o futuro desenvolvimento de todos os processos organizacionais da SCML, tanto os já identificados, bem como todos os outros a definir no futuro, disponibilizando para isso as funcionalidades e ferramentas que permitam à SCML autonomamente gerir o ciclo de vida de um processo: desenho, modelação, execução, monitorização e otimização;
- Elaboração do Regulamento de Gestão de Documentos da SCML, com vista à revisão do Regulamento Arquivístico da SCML, aprovado pela Portaria n.º 509/2004, de 14 de maio, de modo a abranger os documentos em formato digital;
- A revisão do Plano de Classificação Documental da SCML, com estruturação funcional e apoio técnico da Direção-Geral de Livros, Arquivos e Biblioteca;
- A revisão do Plano de Preservação Digital da SCML;
- A formação técnica na área da gestão documental, na área da gestão de processos e gestão de mudança junto dos interlocutores/*Key users* designados pelos departamentos e serviços;
- Preparação das condições para o alargamento do sistema de gestão de correspondência – InfoClipex – a toda a SCML que se prevê para o 1.º semestre de 2014.

Na área da modernização administrativa e tecnológica, a Secretaria-Geral promoveu, designadamente:

- A coordenação e preparação da desmaterialização do processo decisório da SCML, no sentido em que o processo de apoio às reuniões de Mesa passou a ser efetuado sem recurso aos documentos em suporte de papel, ou seja, utilizando exclusivamente o Regimento da Mesa On-line para a preparação e a realização das reuniões da Mesa, bem como para o procedimento de comunicação das decisões da Mesa, permitindo ganhos de eficiência e eficácia no funcionamento da Instituição;
- O estudo para a parametrização do sistema de certificação digital para a assinatura de documentos institucionais pela Administração e pelos dirigentes da SCML (de 1.ª e 2.ª linha);
- O estudo para a substituição do selo branco da SCML por um sistema de certificação utilizado na Administração Pública, de forma a conferir a força probatória prevista na lei, nos termos e para os efeitos previstos no n.º 3 do artigo 38.º dos Estatutos da SCML.

Ainda enquadrado neste objetivo operacional, a SG assegurou:

- A resposta às solicitações dos Departamentos e Serviços, no âmbito da organização e métodos,

nomeadamente: normalização e racionalização de processos e circuitos administrativos internos, elaboração de estudos organizacionais e respetiva divulgação junto dos Serviços, a racionalização e normalização de formulários internos, e a manutenção nos sistemas de informação dos centros de custo, num ano em que as alterações e reestruturações orgânicas tiveram um impacto significativo no modo de funcionamento da Instituição;

- A recolha de informação e adaptação da estrutura do repositório de informação organizacional da SCML, que será disponibilizado na intranet institucional em 2014;
- A gestão de correspondência no Complexo de São Roque, que rececionou e expediu, em 2013, um total de 162.119 documentos e o apoio reprográfico aos Departamentos e Serviços da SCML, que se traduziu na execução de 925.021 impressões e 3.915 encadernações.

Objetivo Operacional 4: *Reforçar a proximidade da Santa Casa aos seus públicos através de novas formas de acolhimento, atendimento e informação*

A Secretaria-Geral garantiu a introdução de conteúdos institucionais na intranet (2.860 intervenções) e no *website* da SCML (4.038 intervenções), assim como a operacionalização do canal da SCML no *YOUTUBE* com a publicação de 82 vídeos, com 85.595 visualizações.

Através do Apoio ao Cidadão, foram prestados 91 atendimentos presenciais, 708 informações telefónicas e 227 informações via e-mail, a cidadãos de todo o país e estrangeiros, respondendo a 941 pedidos de informações/esclarecimentos no âmbito da ação e serviços da Instituição e efetuando 451 reencaminhamentos.

Objetivo Operacional 5: *Promover a melhoria da qualidade dos métodos e processo de trabalho no âmbito da Secretaria-Geral*

A Secretaria-Geral assegurou o apoio técnico e administrativo ao Provedor e à Mesa da SCML, nomeadamente a preparação das agendas das reuniões da Mesa, o secretariado e a elaboração das 47 atas respetivas, bem como a divulgação das 2.191 deliberações deste órgão de administração da SCML. Face às preocupações da Mesa de simplificação e modernização administrativa, consubstanciadas num dos objetivos estratégicos definidos para 2013, nomeadamente no que respeita ao seu processo decisório, verificou-se uma maior racionalização e agregação dos processos submetidos à apreciação da Mesa por parte dos Departamentos/Serviços, o que se traduziu numa diminuição das reuniões da Mesa.

A SG assegurou ainda a expedição de 932 certificados, certidões e públicas-formas relativos a registos e documentos arquivados na SCML e reconhecimentos por semelhança e presencial da autoria da letra e

assinatura e interveio em 67 Protocolos e 846 contratos em que a SCML era outorgante. Coordenou também os processos referentes à participação e representação da SCML em órgãos sociais das pessoas coletivas participadas pela Instituição.

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 da especialidade de Ortopedia, 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).

Enquadramento da Atividade Desenvolvida

Os objetivos operacionais do HOSA, aprovados pelo Conselho Diretivo e norteadores de toda a atividade desenvolvida em 2013, foram determinados pelos objetivos estratégicos enquadramentos definidos pela MESA da SCML.

Deverá, contudo, salientar-se que não obstante o cumprimento de grande parte das ações definidas para a concretização dos objetivos operacionais planeados e acima indicados, a atividade do HOSA foi condicionada por alguns fatores, designadamente:

- ✓ Alteração das regras de faturação por parte da ARS, o que inviabilizou, em termos financeiros, a continuação dos programas de produção cirúrgica adicional, em particular da cirurgia do pé, mas também da Prótese do Joelho e Anca;

- ✓ Alteração do Conselho Diretivo, a 01 de Fevereiro de 2013 e de algumas chefias intermédias, o que condicionou o cumprimento integral dos objetivos fixados pela equipa em exercício no ano 2013.
- ✓ A classificação do Hospital Ortopédico de Sant'Ana como Monumento de Interesse Público. Com este processo de classificação, qualquer intervenção no HOSA estará agora sujeita a um aumento da carga administrativa e burocrática, a prazos mais longos de execução e a um eventual acréscimo dos encargos financeiros.

Atividade Assistencial

Quadro 100 - Indicadores de Produtividade Internamento

Indicadores de Atividade	Planeado			Δ% real	
	2012	2013	2013	2013 / 2012	2013/plan 2013
Internamento					
Lotação Praticada	53	53	53	0,0%	0,0%
Doentes Tratados	2.604		2.533	-2,7%	
Doentes Saídos	2.585	2.561	2.512	-2,8%	-1,9%
Demora Média	5,5		6,1	10,9%	
Taxa Média de Ocupação do Hospital	63,00%	63,0%	67,6%	4,6 p.p.	4,6 p.p.
Taxa Média de Ocupação Enfermarias	70,10%		71,6%	1,5 p.p.	
Taxa Média de Ocupação Quartos Particulares	30,00%	45,0%	48,8%	18,8 p.p.	3,8 p.p.
Doentes Tratados por Cama	3,5		3,4	-2,9%	
Dias de Internamento dos Doentes Saídos (DM)	12.087		13.117	8,5%	

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

Destaca-se, em relação aos indicadores de produtividade de 2013, um aumento da taxa de ocupação do hospital (4,6 p.p.), com uma expressão significativa no que concerne aos quartos particulares. O ligeiro aumento da demora média poderá resultar dos doentes internados no âmbito do “pacote” criado para tratamentos de Medicina Física e de Reabilitação (Terapia Ocupacional e Fisioterapia) o qual inclui 10 dias úteis de tratamentos em internamento.

Quadro 101 - Indicadores de Produtividade do Bloco Operatório

Indicadores de Atividade	Planeado			Δ% real	
	2012	2013	2013	2013 / 2012	2013/plan 2013
Bloco Operatório					
Total Cirurgias	2.468	2.350	2353	-4,7%	0,1%
Nº Cirurgias Convencionais	2.094	1.930	2010	-4,0%	4,1%
Nº Cirurgias Ambulatório	374	420	343	-8,3%	-18,3%
Cirurgias Ortopedia	2.277		2101	-7,7%	
Cirurgias Oftalmologia	129		178	38,0%	
Cirurgias Otorrinolaringologia	5		11	120,0%	
Cirurgia Plástica	49		58	18,4%	
Cirurgias Estomatologia	8		5	-37,5%	
Taxa de Ocupação do Bloco Operatório	67,1%	66,1%	69,7%	2,6 p.p.	3,6 p.p.

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que respeita à atividade do Bloco Operatório, o número de cirurgias realizadas atingiu o objetivo definido (2.350). Comparativamente com o período anterior, o decréscimo verificado estará relacionado, por um lado e como já referido, à alteração das regras de faturação da ARS, o que obrigou à suspensão das cirurgias realizadas no âmbito do Programa de Produção Cirúrgica Adicional e, por outro lado, à cessação por aposentação da atividade de dois médicos ortopedistas, um em Abril e outro em Maio de 2013. De referir que em 2012 estes dois médicos realizaram cerca de 164 cirurgias.

A atividade cirúrgica do HOSA, continua a manter-se predominantemente convencional, com cerca de 85% do total de cirurgias comparativamente aos 15% em cirurgia de ambulatório. Tendo em consideração a informação fornecida ao longo do ano, a Ortopedia representa cerca de 94% da cirurgia convencional do HOSA.

Por último, verificou-se igualmente um acréscimo da atividade cirúrgica no âmbito da cirurgia de otorrinolaringologia (120%), oftalmologia (38%) e cirurgia plástica (18%).

Quadro 102 - Indicadores de Produtividade Consulta Externa

Indicadores de Atividade	2012	Planeado 2013	2013	$\Delta\%$ real 2013 / 2012	$\Delta\%$ real 2013/plan 2013
Consultas Externas					
Total Consultas Externas	33.738	31.000	33.707	-0,1%	8,7%
Nº de 1ªs Consultas	10.489	10.333	10.124	-3,5%	-2,02%
Total Consultas Enfermagem	2.968		2.693	-9%	

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

O desvio negativo no número total de consultas externas do HOSA, comparativamente ao ano homólogo, não se afigura expressivo (realizaram-se 33.707 consultas). Todavia, ao comparar por tipo de consulta, i.e., primeira ou subsequente, verifica-se um aumento das consultas subsequentes em 2013 (23.583 comparativamente com as 23.249 realizadas no ano de 2012). Este aumento surge, em parte, da necessidade de dar resposta à diminuição do tempo de espera para consulta, dado que a esmagadora maioria dos utentes em lista de espera pretendiam consultas seguintes.

Não obstante o cumprimento do objetivo estabelecido, será de referir, novamente, que no decurso do ano de 2013, 2 especialistas de ortopedia saíram do hospital, por motivo de reforma o que, naturalmente, implicou uma diminuição do volume de consultas e obrigou à distribuição dos doentes por colegas das respetivas equipas.

Quadro 103 - Indicadores de Produtividade MCDT

Indicadores de Atividade	2012	Planeado 2013	2013	$\Delta\%$ real 2013 / 2012	$\Delta\%$ real 2013/plan 2013
Medicina Física e de Reabilitação					
Total Doentes Tratados em MFR	4.237		4.202	-0,8%	
Total Tratamentos em MFR	126.936	125.000	135.555	6,8%	8,44%
Doentes Tratados em Fisioterapia	3.316		3.400	2,5%	
Total de Tratamentos em Fisioterapia	93.635		101.868	8,8%	
Doentes Tratados em Terapia Ocupacional	1.238		1.191	-3,8%	
Total de Tratamentos em Terapia Ocupacional	33.301		33.687	1,2%	

Indicadores de Atividade	2012	Planeado 2013	2013	$\Delta\%$ real 2013 / 2012	$\Delta\%$ real 2013/plan 2013
Imagiologia					
Nº Total Exames de Imagiologia	24.110	26.500	25.746	6,8%	-2,8%
Radiologia Convencional	23.532		24.771	5,3%	-3,50%
Total Exames Imagiologia	578		975	68,7%	68,70%
TAC	316		267	-15,5%	-15,50%
Ressonância Magnética	260		392	50,8%	50,80%
Ecotomografia	2		267	132,5	132,50%
Osteodensitometria	0		49		

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

Foram realizados 135.555 tratamentos de medicina física e reabilitação, superando-se em 8,44% assim o objetivo definido. 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. Sublinhe-se que, não obstante uma ligeira diminuição dos doentes tratados em Terapia Ocupacional, verificamos, no cotejo dos dados supra espelhados, um aumento do número de tratamentos. Este resultado poderá ser explicado pelo facto de alguns doentes necessitarem de repetir os tratamentos, leia-se assim, um aumento do número de tratamento por doente.

Foram realizados 25.746 Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT'S), durante o ano de 2013, comparativamente com os 24.110 realizados no ano homólogo. Em todos os exames, leia-se radiologia convencional e imagiologia, verificou-se um incremento em relação ao ano anterior, com especial enfoque para a *ecotomografia* com um aumento de 132,5%.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 1: *Criar uma Unidade de Reabilitação Médico Cirúrgica (URMECIR)*

Para cumprimento do objetivo foram internados ao abrigo do pacote promocional de medicina física e reabilitação, 75 doentes para reabilitação no decurso de 2013.

A taxa de ocupação dos quartos particulares registou um aumento de 3,8 p.p. relativamente ao planeado e de 18,8 p.p. face ao período homólogo de 2012.

A abertura de uma Unidade de Reabilitação Médico Cirúrgica constituiu uma opção estratégica do Hospital para ano em análise. Na ótica inicial da elaboração do Plano de Atividades, o atendimento de utentes para reabilitação médico-cirúrgica passaria pelo seu internamento num serviço físico específico a criar para este efeito. No entanto, dada a procura que se manifestou desde o início do ano para este tipo de tratamento/cuidado de saúde e para a qual se procurou prestar uma rápida resposta, e, tendo ainda em consideração a capacidade instalada do Hospital, optou-se por afetar algumas das camas do serviço de Quartos Particulares à atividade desta nova Unidade.

Esta medida teve um impacto visível, em particular, na taxa de ocupação do Serviço de Quartos Particulares, rentabilizando este espaço, e permitindo que se iniciasse mais cedo o funcionamento da nova unidade, com o atendimento, desde o início do ano, de doentes para cuidados de reabilitação médico cirúrgica.

Por outro lado, e ao contrário do que se previa, não obstante todos os contactos e diligências efetuadas, não foi possível, ainda, concretizar novas parcerias com entidades de natureza privada (designadamente, entidades seguradoras) o que iria permitir rentabilizar aquele espaço dos quartos particulares por via diferente.

Objetivo Operacional 2: *Intensificar a colaboração com a Saúde Proximidade de forma a incrementar as cirurgias das especialidades de oftalmologia, estomatologia e otorrinolaringologia*

Foram realizadas 131 cirurgias a utentes da Direção Saúde Santa Casa, o que representa, um incremento de 19% em relação ao planeado e 30% em relação ao ano anterior.

Neste âmbito, foram realizados 2 rastreios em articulação com a Direção Saúde Santa Casa.

Objetivo Operacional 3: *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 2013, 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 celebrados novos Acordos com a SAD-PSP e a SAD-GNR;
- ✓ Foram apresentadas propostas para celebração de Acordos com a Tranquilidade, Açoreana e Allianz, tendo-se insistido nas propostas efetuadas à Multicare, Advance Care e Medis, estando a aguardar-se resposta por parte destas Entidades. Também o acordo com a RTP foi objeto de reapreciação em virtude de as convenções que esta mantinha com as diversas Entidades passarem a ser geridas pela Multicare encontrando-se o processo ainda a decorrer;
- ✓ Foram desencadeados os procedimentos para o alargamento da convenção com a ARSLVT no âmbito da imagiologia.

Diversificação da Atividade

- ✓ Na área dos Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica, tal como previsto, em Janeiro de 2013 iniciou-se a realização de exames de osteodensitometria;
- ✓ No âmbito Consulta Externa passaram a estar disponíveis as consultas de Psicologia, Cirurgia Plástica e Urologia (suspensa em 2012 devido à saída do médico Urologista);
- ✓ No que se refere ao Bloco Operatório é de destacar a entrada em funções de mais um médico de cirurgia plástica o que permitiu, em paralelo com a consulta externa nesta especialidade, implementar as cirurgias de âmbito estético e reconstrutivo.

Rentabilização da Atividade

- ✓ Foi dada continuidade ao pacote promocional de medicina física e reabilitação destinado aos utentes que necessitam de realizar tratamentos de Fisioterapia e de Terapia Ocupacional, em regime de internamento;
- ✓ Foi criado no segundo semestre de 2013, um pacote de preços para as cirurgias de Artroscopia e Ligamentoplastia, destinado a utentes e entidades particulares, traduzindo-se numa vantagem competitiva, no âmbito das aludidas cirurgias, face aos demais “concorrentes”;
- ✓ No que diz respeito à lista de espera para cirurgia, foi criado um novo Programa de Produção Cirúrgica Adicional 2013, com o objetivo de ser dada prioridade aos utentes inscritos para cirurgia há mais tempo (critério de antiguidade). Contudo, no decorrer do ano, face à alteração das regras de faturação por parte da Administração Regional de Saúde (ARS), penalizadoras para o Hospital, foi deliberado em sessão do Conselho Diretivo, no segundo semestre de 2013, a suspensão da Cirurgia do Pé e das cirurgias de prótese da Anca e Joelho realizadas no âmbito deste Programa;
- ✓ Foi revista a Tabela Particular HOSA para internamento, bloco operatório e consulta externa, de modo a ajusta-la aos preços apresentados por entidades congéneres, tornando-os mais competitivos e aumentando a acessibilidade à oferta de cuidados oferecida por este Hospital;
- ✓ Foi revista a tabela de Otorrinolaringologia e Oftalmologia, tendo sido integrados na Tabela Particular novos atos, os quais passaram, também a poder ser realizados no âmbito de alguns dos acordos em vigor.

Saliente-se o incremento positivo, face ao planeado, de 8,7% no número de consultas externas e 8,4% no número de tratamentos de medicina física e reabilitação

Objetivo Operacional 4: *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 às seguintes ações:

- ✓ Continuar o reapetrechamento e renovação de equipamentos e infraestruturas afetas a prestação de cuidados de saúde, em especial nos Serviços de Internamento, Bloco Operatório e Central de Gases Medicinais;

- ✓ Beneficiar e melhorar as condições de acolhimento e tratamento dos utentes nas áreas de Internamento, Consulta Externa, MFR e de realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica;
- ✓ Potenciar a Eficiência Energética do HOSA;
- ✓ Intervenção Preventiva de manutenção do Edifício da antiga Lavandaria do HOSA e realização de estudo de reabilitação do mesmo;
- ✓ Expansão do elevador para a Comunidade Religiosa (1º Piso).

Quadro 104 - Execução Financeira do Investimento em Projetos

Projeto	Orçamento Investimento	Execução	Taxa de Execução
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).	369.922	301.923	81,6%
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.	310.099	400.576	129,1%
Central Térmica - Eficiência energética no HOSA	59.583	19.097	32,1%
Criar uma Unidade de Reabilitação Médico-cirúrgica (URMECIR).	114.054	70.143	61,4%
Expansão do elevador para o 1º piso.	40.000	24.036	60,0%
Recuperação do Edifício da Antiga Lavandaria do HOSA.	20.997	14.266	67,9%
Ações a desenvolver no Plano de Emergência Interna.	36.371	554	1,5%
TOTAL	951.025	830.596	87,3%

Dados: HOSA/UAF/SAP

Objetivo Operacional 5: Adoção de Boas Práticas na Gestão das listas de espera para consultas e cirurgias

Apesar de ser um Hospital com uma história centenária, o estatuto do HOSA, enquanto Hospital de referência, 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 perspetiva, fundamentalmente, do perfil sociológico, demográfico e de saúde dos seus utentes e o seu potencial de desenvolvimento futuro.

Por estes motivos, o HOSA apresenta um considerável afluxo de utentes.

Numa ótica de eficiente gestão e eficaz resposta às solicitações existentes, tem-se procurado efetuar uma análise das situações clínicas e propostas pendentes encaminhando os utentes para uma mais célere resolução da sua situação.

Nesta conformidade, e sem prejudicar a atividade cirúrgica normal, foi efetuado o expurgo das listas de espera existentes. Assim, no final do ano 2012 o doente mais antigo em lista de espera para cirurgia respeitava a Janeiro de 2001, i.e., 156 meses. No final de 2013 o doente mais antigo em lista de espera tem proposta de Fevereiro de 2007 ou seja 83 meses de espera, o que representa uma superação da meta estabelecida para a ação.

Relativamente à lista de espera para consulta por referência médica, no final de 2012, o doente mais antigo respeitava a Outubro de 2011, i.e., 15 meses. No final de 2013, o doente mais antigo em lista de espera respeita a Abril de 2013, o que representa uma recuperação de 6 meses.

Objetivo Operacional 6: *Implementar o Módulo Informático de Gestão de stocks do HOSA*

Numa perspetiva de modernização dos processos administrativos, a implementação do Modelo Logístico no HOSA procurou assegurar os seguintes objetivos:

- ✓ Disponibilização on line dos dados do stock do armazém e dos vários serviços de forma automática;
- ✓ Requisições efetuadas entre os diversos serviços por modo eletrónico;
- ✓ Imputação dos consumos ao utente de forma automática e imediata;
- ✓ Melhor gestão de lotes e datas de validade;
- ✓ Movimentação de artigos baseada na utilização do código de barras (simplificação e minimização do erro).

O Módulo de gestão de stocks foi implementado em três dos seis armazéns do HOSA, em 29 de Novembro de 2013.

Objetivo Operacional 7: *Alargar a Rede Wireless no âmbito da implementação da aplicação de gestão de stocks do HOSA*

A rede Wireless foi instalada nos seis armazéns do HOSA (incluindo os armazéns avançados) tendo-se, assim, superado o objetivo. Contudo, dada a implementação do módulo de gestão de stocks apenas no final do ano, não foi possível efetuar o inquérito de satisfação aos utilizadores, tal como previsto em plano, uma vez que o período de utilização não foi suficiente para aferir, de forma correta, o grau de satisfação.

Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão

É missão do Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão (CMRA) assegurar aos 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. Promover 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 Centro está vocacionado para a reabilitação médica 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.

Atividade Assistencial

De forma a realizar uma apreciação global da atividade desenvolvida pelo Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, apresentam-se os resultados das grandes áreas funcionais que caracterizam a sua atividade assistencial: Internamento, Ambulatório, Meios Complementares de Diagnóstico e Meios Complementares de Terapêutica.

Quadro 105 - Indicadores de Produtividade

Indicadores de Actividade	2012	Planeado 2013	2013	Δ% real 2013 / 2012	Δ% real 2013/plan 2013
Internamento					
Nr. Dias de internamento	50.404	47.296	51.763	2,7%	9,4%
Lotação	150	150	150	0,0%	0,0%
Doentes saídos	771	727	843	9,3%	16,0%
Demora média	65	65	61	-6,7%	-6,2%
Dias de internamento dos doentes saídos	48.887	46.450	52.363	7,1%	12,7%
Demora média dos doentes saídos	63	64	62	-2,2%	-3,1%
Taxa de ocupação	92,5%	86,4%	94,0%	1,5 p.p.	7,6 p.p.
Ambulatório					
Consultas MFR (Total)	8.897	8.000	9.745	9,5%	21,8%
1ª(s) Consultas	1.663	1.440	1.966	18,2%	36,5%
2ª(s) Consultas e Subsequentes	7.234	6.560	7.779	7,5%	18,6%
Consultas de Enfermagem	2.556	1.970	4.489	75,6%	127,9%
Consulta Psicologia	1.550	1.687	1.669	7,7%	-1,1%
Consulta Dietética	449	560	485	8,0%	-13,4%
Entrevista Social	2.281	2.400	-	-100,0%	-100,0%
Taxa de primeiras consultas MFR	19%	18%	20%	1,0 p.p.	2,0 p.p.

Ao nível do internamento é de registar o aumento da taxa de ocupação em 7,6 p.p. relativamente ao planeado e de 1,5 p.p. face ao período homólogo de 2012.

O valor da prestação de Serviços de Internamento representa 89% do total das Vendas e Prestações de Serviços – o decréscimo de 11% nas receitas resultantes de prestações de serviços em 2013 não foi portanto resultado de quebra na atividade assistencial do CMRA, onde se verificou um aumento de 2,7% nos dias de internamento, mas ocorreu particularmente em consequência da descida de cerca de 16% no valor da diária de internamento, que inclui também os meios complementares de diagnóstico e terapêuticos prestados aos utentes internados, no âmbito do acordo com a ARSLVT para 2013.

Este decréscimo na prestação de serviços de internamento tem vindo a ser parcialmente compensado com a evolução positiva nos rendimentos das consultas e na venda de produtos de apoio.

De facto, o nº de consultas de medicina física e reabilitação registou um aumento de 21,8% face ao planeado, devido sobretudo ao acréscimo do número de consultas subsequentes, que no âmbito do acordo existente com a ARSLVT têm um valor unitário superior, pelo facto de incluírem a prestação de atos terapêuticos.

Em 2013 manteve-se a organização dos serviços no CMRA, continuando a Reabilitação de Adultos a dispor do mesmo número de camas para internamento. Foi um ano muito positivo no que se refere aos indicadores de atividade.

Quadro 106 - Indicadores de Produtividade

Indicadores de Atividade	2012	Planeado 2013	2013	Δ% real 2013 / 2012	Δ% real 2013/plan 2013
Nº. Meios Complementares de Diagnóstico	4.447	4.000	4.582	3%	15%
Imagiologia	3.030	2.900	3.271	8%	13%
- RX	2.013	1.940	2.190	9%	13%
- Eco	1.017	960	1.081	6%	13%
Centro de Mobilidade	160	160	189	18%	18%
Provas de Função Respiratória	286	278	239	-16%	-14%
Neurofisiologia	154	180	135	-12%	-25%
Laboratório de Marcha	79	80	59	-25%	-26%
Laboratório Posição Sentado	64	77	89	39%	16%
Eletrocardiograma	420	325	600	43%	85%
Nº. Atos Terapêuticos	667.995	650.000	654.853	-2%	1%
Atos Médicos Terapêuticos	759	700	728	-4%	4%
Outros Atos Terapêuticos	14.892	14.520	9.168	-38%	-37%

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Os Objetivos Operacionais selecionados para o exercício de 2013 foram alinhados com Objetivos Estratégicos da SCML, numa linha orientadora de consolidação da atividade, sobretudo em matéria de eficiência, eficácia e qualidade, procurando ainda ter em conta a estratégia que tem vindo a orientar a atividade do CMRA, nomeadamente ao nível:

- da aposta em respostas integradoras e inovadoras para a reabilitação do utente do ponto de vista físico e social
- do desenvolvimento de novos processos de trabalho e de novos sistemas de informação potenciadores do aumento da eficiência interna
- da necessidade de requalificação e/ou substituição das infraestruturas e dos equipamentos, tendo em vista a sua adequação à realidade atual e a uma resposta mais efetiva na prestação de cuidados.

Objetivo Operacional 1: *Garantir a acessibilidade da população, em especial dos cidadãos mais desprotegidos e utentes da SCML*

Para este objetivo foram estabelecidas as seguintes metas e obtidos os seguintes resultados:

Quadro 107 - Indicadores de Desempenho

Indicadores de Desempenho	Planeado 2013	2013	$\Delta\%$ real 2013/plan 2013
Nº. Dias de internamento	47.296	51.763	9,4%
Consultas MFR (Total)	8.000	9.745	21,8%
Nº. Meios Complementares de Diagnóstico	4.000	4.582	15%
Nº. Atos Terapêuticos	650.000	654.853	1%
Nº. Atos Enfermagem	3.400	5612	65%

Destaque-se, enquadrado neste objetivo, o desenvolvimento de um novo Acordo entre a ARSLVT e o CMRA. Este acordo foi concretizado ainda em 2013, tendo entrado em vigor a partir do dia 1 de Janeiro de 2014.

Objetivo Operacional 2: *Contribuir com respostas integradoras e inovadoras para a reabilitação do utente do posto de vista físico e social*

Para a concretização deste objetivo foram promovidas 20 iniciativas que contribuíram para a qualidade de vida dos Utentes, representando um desvio positivo de 122% em relação ao planeado.

Ainda neste âmbito foi elaborada proposta para a criação de um Prémio Anual na área da Investigação das Lesões Vertebro-Medulares aprovada em Conselho Diretivo do CMRA.

Objetivo Operacional 3: Dinamizar e modernizar as vias de comunicação externas

Foram concretizadas as ações planeadas no sentido de estabelecer parcerias com outras entidades na área da Responsabilidade Social.

Objetivo Operacional 4: Rentabilizar a atividade assistencial e promover novos mecanismos de sustentabilidade financeira

No âmbito deste objetivo foram consolidados os procedimentos relacionados com os módulos de Gestão de Projetos (GESTAO PO e SAP-PS). Foi ainda concluído o estudo para aperfeiçoamento do sistema de Contabilidade Analítica no CMRA, através da reorganização dos Centros de Custo, bem como concebidas as propostas de revisão do Regulamento Orgânico e de Regulamento Interno, já enviadas para aprovação superior.

Objetivo Operacional 5: Aperfeiçoar os circuitos de procedimentos internos e desenvolver práticas e ferramentas que conduzam a uma gestão mais eficiente dos Serviços e à satisfação de profissionais e utentes

A modernização dos processos administrativos internos e na relação com o exterior concretizou-se através da organização de procedimento para conceção de um novo sistema informático para a gestão de doentes. Foi completada a organização do procedimento para concurso público, cujo lançamento se prevê para breve, assegurada que foi a prévia consulta interna, a todos os sectores, das necessidades a satisfazer. Saliente-se ainda neste âmbito o levantamento global de processos e subprocessos de todo o Centro, clínicos e transversais, assim como dos respetivos metadados, trabalho que permite uma melhor compreensão da realidade existente, tendo como objetivo a melhoria de circuitos internos, para rentabilização da atividade.

Foram asseguradas ações de Formação, de Investigação e de Inovação Técnico-Científica previstas em plano.

Objetivo Operacional 6: *Garantir a manutenção e recuperação das infraestruturas e dos equipamentos do CMRA*

A conceção de projeto para depósito de água encontra-se a aguardar desenvolvimento processual por parte dos serviços centrais, tendo em vista o lançamento de procedimento aquisitivo para conceção de projeto e consequente início de empreitada, que forneça para o efeito soluções alternativas e seguras.

Foram concluídas as remodelações das instalações sanitárias do Serviço de Reabilitação Pediátrica e Desenvolvimento, a intervenção de beneficiação técnica na piscina e na hidroterapia, a remodelação da rede de águas quentes na subestação B do armazém e Substituição da Central Térmica por Bombas de Calor, assim como vários melhoramentos no interior e exterior do edifício, tendo como objetivo facilitar acessos dos utentes e, em geral, uma melhor qualidade no serviço prestado.

A Remodelação das Oficinas de Ortoprotesia encontra-se atualmente em fase de conclusão, tendo o atraso verificado sido devido à morosidade do procedimento concursal.

De salientar ainda, para 2013, a continuada participação do CMRA em vários aspetos do funcionamento da Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto, facto que trouxe a este Centro responsabilidades acrescidas, cuja execução só foi possível com a participação de todos os profissionais envolvidos.

Também por esse facto se registou um aumento das vendas de materiais, sobretudo caracterizado pela faturação de outros bens, onde se consideram os consumos de produtos farmacêuticos e materiais de consumo clínico da USMJNP.

O CMRA é considerado um dos melhores hospitais em reabilitação, graças 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.

A grande mais-valia e marca distintiva do Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão continua a assentar nas pessoas: é constituído por profissionais de elevada diferenciação científica e profissional, de comprovada competência e cariz humanista, orientados para as necessidades do Utente.

Em 2013, para além da intensa atividade assistencial procurou-se manter o nível científico, estimulando-se a realização de trabalhos quer pelos internos quer pelos especialistas, tendo-se registado participações ativas em palestras em cursos, *workshops* e congressos, para além da apresentação de sessões clínicas no CMRA.

No que se refere a projetos inovadores na área da qualidade dos cuidados prestados aos doentes, entre outros, constituíram-se em 2013 equipas multidisciplinares para criar programas de formação/informação destinada a doentes com sequelas de AVC internados e suas famílias, continuando o Centro também a integrar a sua atividade formativa para futuros profissionais que recorrem ao CMRA para estágios e outras atividades formativas.

Escola Superior de Saúde do Alcoitão

A Escola Superior de Saúde do Alcoitão prosseguiu, como previsto no seu Estatuto publicado no Diário da República, 2ª série, de 2 de Dezembro de 2009, 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, não só 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.

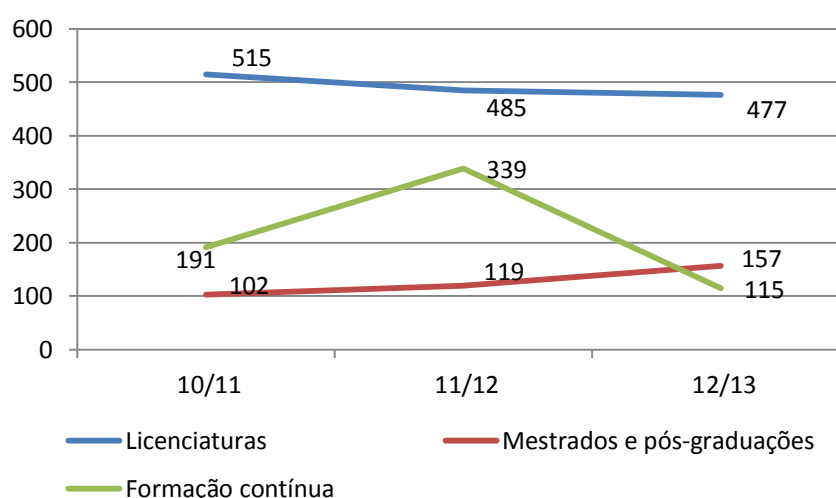
Principais Atividades Desenvolvidas

No ano de 2013, quer os Cursos de Licenciatura quer os Cursos de Mestrado, respetivamente, nas áreas de Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Terapia da Fala seguiram, na plenitude, os princípios reguladores e instrumentos académicos do Processo de Bolonha.

Em termos de indicadores globais, conforme se evidencia no quadro seguinte, a variação percentual do total de alunos de licenciatura entre os anos letivos 12/13 e 11/12 situou-se em menos 1,65%, sendo que na formação pós-graduada se verificou uma diferença positiva de 28,6% e de 31,9% no número de ações e de formandos respetivamente. No domínio da formação contínua, realizaram-se 22 cursos num total de 115 participantes, significando um decréscimo quanto ao número de ações, em relação ao ano letivo anterior de 62,7%.

De assinalar, ainda, que no que se refere ao início do presente ano letivo de 2013/14, o número total de alunos nas licenciaturas se situa em 440, representando uma taxa de ocupação de 83%, menos 7,7% que no início do ano letivo anterior.

Gráfico 11 - Evolução do Nº Total de Alunos



Quadro 108 - Indicadores Globais de Atividade da ESSA

	Ano letivo 11/12	Ano letivo 12/13	Ano letivo 13/14 ^(a)	Variação entre anos letivos 12/13 e 11/12 (%)
Formação Básica:				
Nº de Cursos	3	3	3	
Total de Alunos	485	477	440	- 1,65%
Taxa de Ocupação	92%	90%	83%	- 2%
Formação Pós-Graduada:				
Nº de Ações	7	9	5	+ 28,6%
Total de Formandos	119	157	105	+ 31,9%
Formação Contínua:				
Nº de Ações	59	22	1	- 62,7%
Total de Formandos	339	115	78	- 66,1%

(a) Os dados desta coluna quanto à formação básica e pós-graduada são relativos ao início do ano letivo 2013/14 e quanto à formação contínua referem-se às ações decorridas de Outubro a Dezembro de 2013, pertencentes já ao ano letivo 2013/2014.

Ensino - Evolução das admissões e frequência dos ciclos de estudos, graus académicos e diplomas conferidos

Conforme se tem vindo a referir em anteriores relatórios a oferta formativa a nível nacional nestas áreas, de licenciaturas e mestrados 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 no âmbito nacional.

No entanto, no presente ano letivo 2013-2014, as vagas autorizadas à ESSA, pelo Ministério da Educação e Ciência, foram preenchidas globalmente em 68 %, conforme se evidencia no quadro seguinte.

Em termos globais, destaca-se o decréscimo 3,3% do número de inscritos no 1º ano, relativamente ao ano transato. As vagas do concurso institucional que ficaram por preencher representam cerca de 21% do total que compara com os 18% do ano anterior.

Os indicadores globais relativos à eficácia e eficiência formativa ao nível dos diplomados, e taxa de aprovação média nas Unidades Curriculares (UC), refletem o nível ótimo em que a ESSA se encontra, evidenciando-se, no ano transato, acréscimos no número de diplomados e na taxa de aprovação das UC. Em contraponto a taxa de abandono do 1º para o 2º ano sofreu um acréscimo significativo, situando-se no último ano letivo próximo dos 9%.

De sublinhar também o acréscimo de 13,2% no número de diplomados entre os dois anos letivos transatos.

Quadro 109 - Indicadores Globais - Licenciaturas

	2011/2012	2012/2013	2013/2014	Variação entre anos letivos 12/13 e 13/14 (%)
Vagas Abertas - Total	128	132	132	0%
C. Institucional	110	110	110	0%
C. Especial	9	11	11	0%
C. R-MC-T	9	11	11	0%
Candidaturas - 1ª fase – C. Institucional	247	151	129	- 14,6%
Colocados - 1ª fase/1ª opção	82	69	60	-13%
Nota último colocado - 1ª fase	115,20	117,90	112,6	- 4,5%
Matriculados -todas as fases	125	98	90	-8,2%
% Matriculas efetuadas	97,66%	74,24%	68,18%	-6,1%
Total Inscritos 1º ano	122	90	87	-3,3%
Total inscritos Curso	485	477	440	-7,7%
Diplomados	106	120	-	-
Taxa aprovação média nas UC's	97,00%	98,08%	-	-
Taxa de abandono do 1º para o 2º ano	1,64%	8,89%	-	-

Ao nível dos mestrados e pós-graduações verificou-se um acréscimo de cerca de 32% no número de inscritos, entre os anos letivos 2012/2013 e 2011/2012, sendo de assinalar que no ano letivo transato iniciaram-se mestrados nos departamentos fisioterapia, terapia ocupacional e terapia da fala.

Quadro 110 - Indicadores sobre alunos – Formação Pós-Graduada

	Ano letivo 11/12	Ano letivo 12/13	Ano letivo 13/14
Mestrado Reabilitação Neurológica	9	-	-
Mestrado ESSA - Fisioterapia - 1ª Ed.	23	1	-
Mestrado ESSA - Fisioterapia - 2ª Ed.	12	11	-
Mestrado ESSA - Fisioterapia - 3ª Ed.	27	25	-
Mestrado ESSA - Fisioterapia - 4ª Ed.		8	7
Mestrado ESSA - Terapia Ocupacional - 1ª Ed.	15	13	-
Mestrado ESSA - Terapia Ocupacional - 2ª Ed.		13	9
Mestrado ESSA - Terapia Fala - 1ª Ed.	22	16	-
Mestrado ESSA - Terapia Fala - 2ª Ed.	11	13	-
Mestrado ESSA - Terapia Fala - 1ª Ed.		38	33
Mestrado ESSA - Terapia Fala - 1ª Ed.			45
PG. - Política e Trabalho Social - 1ª Ed.		19	-
PG – Envelhecimento Ativo e Cidadania			11
Total	119	157	105

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 1: *Assegurar a formação inicial, garantindo a sustentabilidade e qualidade da formação ministrada.*

Da medição deste objetivo, através do indicador do número de alunos, resulta uma taxa de ocupação, de 83%, do número de vagas, significando um decréscimo de 7,7%, relativamente ao ano de 2012.

Ao nível da qualidade no ensino ministrado nas licenciaturas, medido pelo indicador da taxa de aprovação média nas unidades curriculares - UC's, verificou-se um acréscimo de 1,1%, e um incremento do número de diplomados de cerca de 13%.

Objetivo Operacional 2: *Assegurar a formação pós-graduada, garantindo o funcionamento das edições com um número mínimo de 12 alunos.*

Este objetivo foi superado, na medida em que se atingiu um resultado médio de 17 alunos. Foram realizadas 9 ações de formação pós-graduada abrangendo 157 alunos, significando um incremento de 32% em relação ao ano letivo de 2011/12. No ano letivo de 2012/13, iniciaram-se mestrados nos departamentos fisioterapia, terapia ocupacional e terapia da fala. De realçar também o lançamento da primeira pós-graduação na área da política e trabalho social.

Objetivo Operacional 3: *Assegurar a formação contínua, melhorando o resultado da atividade.*

No domínio das ações de formação contínua, realizaram-se 22 cursos num total de 115 participantes, tendo-se verificado um decréscimo de 66%, em relação ao ano anterior devido a uma diminuição da procura associada à instabilidade decorrente da crise e austeridade que assola a sociedade portuguesa.

Objetivo Operacional 4: *Modernizar a infraestrutura física operacional garantindo a execução de 33% dos projetos de modernização previstos.*

Neste domínio relevam-se as atividades e projetos de aquisições de diversos equipamentos e mobiliário, as obras da reformulação do bar e centro de recursos educativos, a implementação do software de gestão académica, e a melhoria da infraestrutura informática. Globalmente e em média estes projetos tiveram uma taxa de execução de 76%, em relação ao que estava previsto para a execução do ano de 2013

Objetivo Operacional 5: *Reforçar a qualificação académica e pedagógica dos docentes melhorando os graus e os títulos académicos dos docentes internos.*

As atividades previstas nesta área tiveram uma taxa de execução de 100%, tendo os docentes internos da ESSA com grau de doutor e/ou especialista evoluído de 6 para 7, significando que o conjunto dos docentes nesta situação já representam 30% do total.

De assinalar o significativo número de docentes (cinco) a frequentarem programas de doutoramento no âmbito de departamento de Fisioterapia.

Objetivo Operacional 6: *Reforçar a posição da ESSA no contexto nacional através do aumento do número de protocolos e parcerias.*

Neste domínio a taxa de execução das atividades previstas situou-se nos 100%, tanto no que se refere à celebração de protocolos como na participação ativa nas atividades da Associação Portuguesa do Ensino Superior Privado – APESP.

De forma a garantir os recursos materiais, em particular de equipamento de apoio à investigação, bem como alguns recursos humanos de docentes com o grau de Doutor, a ESSA, estabeleceu protocolos com a Faculdade de Motricidade Humana da Universidade Técnica de Lisboa e com o Centro de Estudos de Coimbra.

A ESSA mantém, também, uma relação privilegiada com locais de prática clínica ao nível nacional (cerca de 50 locais associados), que permite a realização de estágios clínicos durante o decorrer do plano de estudos. Tem, ainda, uma relação de proximidade com a Associação Portuguesa de Fisioterapeutas, que lhe permite uma constante atualização em face das necessidades reais da prática clínica.

De forma a desenvolver a componente de Extensão à Comunidade, a ESSA mantém uma parceria com a Câmara Municipal de Cascais com a qual desenvolve diversos projetos de apoio à comunidade.

A ESSA desenvolveu, ainda, parcerias com algumas escolas secundárias da região e com a organização Médicos do Mundo.

São, ainda, de evidenciar as seguintes parcerias:

- Associação para a promoção, divulgação, formação e investigação em Integração Sensorial (7 SENSES) tendo como objetivo ajudar na divulgação do mestrado e dos trabalhos realizados na ESSA.

- Centro de Investigação e Criatividade em Informática do Hospital Prof. Doutor Fernando Fonseca (Ci2).
- Centro de Estudos da Ocupação Humana da ESTSP /IPP. Contribuição para a tradução e validação de Occupational Performance History Interview II (OPHI-II) Version 2.1, 2004.
- Quinta Essência (QE) participação em colónias de férias com os nossos alunos e os utentes da instituição e trabalho de campo numa das unidades curriculares.
- Atividades no âmbito da parceria com o ISCISA de intercâmbio de docentes, tendo em vista a participação em Congressos e outras atividades de índole científica.

Objetivo Operacional 7: *Promover a investigação através do aumento do número de estudos realizados.*

As ações previstas nas linhas de investigação foram executadas a 100%, embora a revista (Re)habilitar não tenha tido qualquer atividade.

No âmbito dos ciclos de estudo em funcionamento, as principais atividades científicas dos docentes estiveram relacionadas com a orientação de revisões sistemáticas nas licenciaturas, orientação e coorientação de trabalhos de mestrado, participação em programas de doutoramento e preparação de provas de especialista.

A atividade científica dos docentes, em 2013, concretizou-se ainda na publicação de 7 artigos científicos em revistas nacionais e internacionais. Na participação em congressos/encontros de natureza científica ou profissional que incluíram a apresentação de 43 comunicações e posters. Na colaboração em comissões científicas ou organizadoras, presenças em eventos, atividades científicas e tecnológicas integradas em projetos e/ou parcerias (colaborações com centros/unidades de investigação), e atividades de desenvolvimento tecnológico e prestação de serviços à comunidade.

Objetivo Operacional 8: *Reforçar a posição da ESSA no plano internacional através do programa Erasmus, do apoio pedagógico aos novos cursos do ISCISA e do número de apresentações dos docentes internos.*

Neste campo as ações de continuidade e projetos que estavam relacionados com o programa Sócrates/Erasmus, com o apoio científico e pedagógico ao ISCISA na criação dos cursos de terapia ocupacional e de fisioterapia, serviço social e mestrado em organização e gestão pedagógica, sendo que todas estas atividades foram executadas integralmente. Do mesmo modo a participação em redes internacionais e comunicação em congressos previstos tiveram uma execução a 100%.

No âmbito do Programa ERASMUS, no ano letivo 2012/2013, fizeram mobilidade com 7 países europeus, 11 alunos e 3 professores. Reciprocamente a ESSA recebeu 16 alunos e 2 professores.

No âmbito destas atividades de internacionalização, relevam-se as seguintes ações:

- Participação 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, abrangendo dois docentes e dez alunos;
- Participação no Encontro anual da European Network of Occupational Therapy in Higher Education (ENOTHE), realizado em Vilnius, Lituânia;
- Participação no Projeto NetQueseste onde 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 número 177075-LLP-1-2010-1-FR-ERASMUSENWA financiado pelo ERASMUSENWA Life Long Learning Programme [2010-2013];
- Manutenção dos contactos com o ISCISA no sentido de apoio ao curso de Terapia da Fala iniciado em Fevereiro de 2013.

Objetivo Operacional 9: *Promover e reforçar as ações de intervenção – Viver com Saúde*

As atividades previstas foram executadas a 100%, sendo que em comparação com o ano anterior verificou-se uma melhoria significativa.

As atividades de desenvolvimento tecnológico e de prestação de serviços à comunidade relacionaram-se, nomeadamente, com projetos da Câmara Municipal de Cascais, Escolas Secundárias, e Instituições Sociais e de Saúde, e com atividades de cooperação e formação nos equipamentos sociais da Santa Casa, conforme se evidencia no quadro da página seguinte:

Considerando a importância da integração dos alunos nestas atividades, e a natureza dos destinatários finais, relevam-se os seguintes projetos:

- Projeto “Educação para a Saúde na terceira idade”, 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, no bairro da Picheleira, na freguesia do Beato em Lisboa;
- Projeto “Faz a tua coluna Feliz” desenvolvido pelo Departamento de Fisioterapia com alunos do 3ºano, do curso de Fisioterapia, e em parceria com a Escola Matilde Rosa Araújo;
- 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;

- Formação no âmbito da Prestação de Serviços de Formação, Prevenção e Proteção em Higiene e Segurança no Trabalho, no Lar da Comunidade Salesiana de Manique;
- Ações de formação, no âmbito da Prestação de Serviços de Formação, Prevenção e Proteção em SHST - Reciclagem para Ajudantes Familiares, Ajudantes de Lar e Centro de Dia, Amas e Baby-Sitters, da SCML;
- Ações de formação no âmbito do projeto “Tiralô- Praia para Todos”, em parceria com a Câmara Municipal de Cascais, para as equipas de apoio nas praias de Carcavelos, Tamariz e Conceição;
- Avaliação da acessibilidade de todos os equipamentos da Aldeia de Santa Isabel.

Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto

A Unidade Saúde Maria José Nogueira Pinto (USMJNP) tem como missão a prestação de Cuidados Continuados e Paliativos, e assume uma abordagem inovadora de integração das componentes clínicas e terapêutica.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 1: *Garantir a acessibilidade da população, em especial dos cidadãos mais desprotegidos e utentes da SCML*

No âmbito deste objetivo foram definidas as normas e critérios de acessibilidade aos serviços disponíveis; foram desenvolvidos contactos com Entidades com sistemas de Saúde próprios, para que a USMJNP possa acolher os respetivos beneficiários, prosseguiu-se o acompanhamento da evolução da oferta de serviços e consequentes necessidades, com apetrechamento evolutivo da Unidade, ao nível de equipamento e materiais.

Objetivo Operacional 2: *Contribuir com respostas integradoras e inovadoras para a reabilitação do utente do posto de vista físico e social*

Foram concebidas propostas de conteúdos para divulgação da USMJNP e das suas valências.

Objetivo Operacional 3: *Desenvolvimento de estratégias de eficiência na gestão*

Foi desenvolvido um plano de abertura progressiva de camas.

Como previsto desde o início, a Unidade tem tido um modelo de abertura gradual, estando em funcionamento apenas o primeiro piso com uma lotação de 21 camas distribuídas por 9 quartos duplos e três individuais até Maio de 2013, tendo, após esta data, sido iniciada a admissão de utentes para o segundo piso, com a mesma lotação aumentando a lotação para 42 camas disponíveis.

Objetivo Operacional 4: *Rentabilizar a atividade assistencial e promover novos mecanismos de sustentabilidade financeira*

Tendo em vista a concretização deste objetivo, definiram-se os procedimentos relativos à gestão de exposições e reclamações e foram concebidas e aplicados os instrumentos de avaliação do grau de satisfação dos utentes.

Resultados Obtidos

A Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto iniciou a sua atividade no dia 01 de Outubro de 2012, em regime de teste de instalações, equipamentos e meios, acolhendo num primeiro momento utentes oriundos de lares da SCML ou de lares privados pagos por esta Santa Casa.

Desde o início do funcionamento foi necessário desenvolver e operacionalizar diversos serviços, indispensáveis ao normal funcionamento de uma unidade com estas características.

Ao longo do ano de 2013, foi necessário consolidar algumas das áreas iniciadas, e implementar um conjunto de novas funcionalidades à medida que foi aumentando a atividade e o número de doentes admitidos.

Apresenta-se de seguida uma breve resenha das atividades mais relevantes desenvolvidas.

Projeto de informatização do Processo Clínico e de Enfermagem

A introdução da informação clínica e de enfermagem, em qualquer unidade de saúde, está dependente da adesão dos médicos e enfermeiros ao registo eletrónico de dados e à adequação deste às suas necessidades.

Por este motivo, não é possível informatizar com sucesso esta área, sem que exista uma colaboração ativa da parte de médicos e enfermeiros.

Desde o início do projeto, que existiu uma boa adesão da parte dos médicos ao registo eletrónico existente no *software* SIGEHP, que contou com o impulso da obrigatoriedade da Prescrição Eletrónica de Medicamentos, certificada pelo Ministério da Saúde. Também foi instalado o módulo de Prescrição de Medicamentos, em regime de Dose Unitária, com ligação aos Serviços Farmacêuticos do CMRA.

O Módulo de Documentos Eletrónicos, onde podem ser guardados todos os documentos administrativos e clínicos, relacionados com um dado doente, também foi adaptado às necessidades da Unidade, permitindo a consulta por médicos e enfermeiros através do processo clínico eletrónico.

O módulo de Informação de Enfermagem contém um extenso registo de dados, e foi sujeito a uma adaptação mais intensa ao Processo de Enfermagem da Unidade de Saúde.

Este vasto conjunto de alterações ao *software* aplicacional, que incluiu novas tabelas de atividades de enfermagem e novas funcionalidades, foi implementado com o intuito de dispensar completamente os registos em papel.

Os tratamentos de Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Terapia da Fala, foram informatizados com o intuito de estabelecer um circuito, que se inicia com a Prescrição de Tratamentos efetuada pelo médico, no Processo Clínico Eletrónico. Esta Prescrição é recebida pelos terapeutas, que geram o agendamento dos tratamentos a efetuar, registando posteriormente os resultados e a evolução dos tratamentos efetuados, permitindo a consulta destes registos pelo médico. Foram também implementados formulários específicos para estas áreas, registados pelos terapeutas, referentes nomeadamente a Resumos de Avaliação, Notas de Progresso e Relatórios de Alta. Estes documentos podem ser impressos para acompanhar o doente após alta, como para posterior consulta pelos médicos.

O Módulo de Dietética, para Requisição das dietas dos doentes à cozinha, foi disponibilizado e encontra-se também em funcionamento.

Indicadores de Produção

Quadro 111 - Indicadores de Produção

Ano 2013	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Total 2013
Nº de Doentes internados no último dia do mês (média)	18	19	29	22	26
Taxa de Ocupação (média)	86%	60%	66%	71%	75%
Movimento de Doentes - Internamento					
Doentes entrados	10	19	28	57	93
Doentes Saídos	7	13	17	37	66
Doentes Tratados em MFR					
Doentes Tratados em MFR - FT	21	22	44	29	35
Doentes Tratados em MFR - TF	11	12	23	15	18
Doentes Tratados em MFR - TO	0	10	25	12	17
Dias de Internamento					
Dias de Internamento	53.039	66.595	107.196	226.830	31.504
Sessões de Tratamento Psicologia	1.434	1.762	2.555	5.751	9.084

Em 2013, registou-se um número médio de 26 doentes internados, tendo-se concluído o mês de dezembro com 41 doentes internados. Em termos médios verificou-se uma taxa de ocupação de 75%, sendo que em dezembro a taxa de ocupação foi de 94%.

A grande maioria dos doentes admitidos provém de Unidades Hospitalares, com particular destaque para o Hospital de Cascais. Regista-se ainda que esta Unidade tem tido uma grande rotação de doentes, cifrando-se já em 112 o número de admissões efetuadas.

Uma das áreas em que se pode afirmar que contribuiu inequivocamente para a diferenciação desta Unidade foram os serviços disponibilizados na valência de Medicina Física e de Reabilitação.

A reabilitação interessa à maioria das áreas médicas, particularmente quando estão em causa situações potencialmente incapacitantes. Assim, os dados espelham a intervenção desta área específica no que concerne, com orientação da fisioterapia, às intervenções da fisioterapia (FT), terapia ocupacional (TO) e terapia da fala (TF).

Dos doentes admitidos ao longo de 2013, verifica-se que 55 foram doentes que suportaram integralmente a mensalidade estipulada, tendo sido admitidos 7 doentes provenientes de outros estabelecimentos da SCML e 31 doentes em situação de insuficiência económica.

Os internamentos efetuados resultaram numa faturação global de 378.049,04€, o que representa cerca de 32.504 € de média mensal.

Avaliação da Satisfação

Foi solicitado aos familiares e doentes desta Unidade, a sua colaboração para efetuar a avaliação do serviço prestado pela Unidade através de um questionário de satisfação.

A avaliação pedida incidia sobre diversas áreas do funcionamento da Unidade, nomeadamente as instalações, o apoio, disponibilidade e simpatia dos funcionários das diversas áreas, os serviços disponíveis e prestados e por fim, a satisfação global em relação à Unidade, sendo utilizada uma escala em que o 1 é “insatisfeito” e o 4 “muito satisfeito”.

No total foram inquiridos 56 utentes, que estiveram na Unidade desde Agosto até Dezembro de 2013 e que permaneceram na Unidade mais do que um mês, dos quais responderam apenas 16. De um modo geral, ao nível da satisfação global, os familiares e utentes encontram-se muito satisfeitos em relação à Unidade, tendo-se registado duas áreas com apreciações menos positivas, designadamente o espaço exterior e a alimentação.

Serviços Instrumentais

Direção de Comunicação e Marketing

A Direção de Comunicação e Marketing (DICM) tem por missão assegurar, de forma integrada e transversal, a coordenação da estratégia de comunicação, marketing e publicidade para toda a instituição, com exceção do Departamento de Jogos.

Em 2013, a DICM pôs em marcha um conjunto de ações para cumprir as finalidades estratégicas que estiveram na génese da sua criação, no ano anterior:

- Adotar um posicionamento de modernidade e proximidade dos públicos tradicionais e de novos públicos, no quadro da responsabilidade social que a instituição assume;
- Dar a conhecer a globalidade e diversidade da Obra da Santa Casa, transmitindo, assim, um testemunho da esperança de que tantos necessitam.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 1: *Definir a nova imagem corporativa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.*

Com base nos objetivos estabelecidos pela Mesa da SCML para 2013, a DICM apresentou um Plano Estratégico de Comunicação Global, tendo como eixo central as seguintes linhas orientadoras:

- Responder às novas situações de risco;
- Estimular a procura de soluções;
- Promover o incentivo à Investigação e Conhecimento, na área da Saúde;
- Investir no futuro dos jovens portugueses, numa lógica de mérito;
- Promover o Empreendedorismo e a Sustentabilidade.

Por cumprir, ficou apenas a execução do estudo quantitativo para definição do posicionamento da imagem da SCML. É uma ação necessária ao desenvolvimento do Projeto de *Rebranding* previsto para o início de 2014, mas que terá de ser revisto perante a significativa redução no orçamento global inicialmente previsto pela DICM para esse ano, segundo orientações superiores.

- **Incentivar jovens criativos**

- “Young Lions 2013”

Não obstante, começaram a dar-se passos para repensar a imagem e a marca da instituição, lançando um desafio aos jovens criativos nacionais, na Competição *Young Lions*, que abre portas ao Festival Internacional de Criatividade de Cannes. Foi a primeira vez na sua história que a Santa Casa se associou a esta iniciativa, patrocinando a categoria *Design*, numa das edições mais concorridas de sempre. Além da distinção a nível nacional, os vencedores Manuel Diogo Crespo e Emanuel José Serôdio, formados no IADE, defrontaram delegações de outros países, no 60º Festival Internacional de Criatividade *Cannes Lions*, a maior celebração mundial no setor da comunicação.

A confluir para a consolidação de uma nova dinâmica na comunicação, desenvolveu-se ainda uma estratégia de criação e atualização de conteúdos do site www.scml.pt e mecanismos para se proceder à monitorização do seu tráfego e avaliar a respetiva *performance*.

Objetivo Operacional 2: *Divulgar de forma integrada a atividade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.*

As ações de marketing e comunicação foram articuladas com os vários departamentos e serviços da SCML, assegurando-se o desenvolvimento e divulgação de campanhas promotoras de uma nova imagem da instituição, em linha com o atual posicionamento. Nas ações consideradas estrategicamente relevantes, procedeu-se à avaliação do respetivo impacto.

Em paralelo, a DICM acompanhou e mediatizou as iniciativas desenvolvidas pelas diversas áreas de intervenção da SCML, sendo o Plano de Comunicação para o Lançamento do Banco de Inovação Social (BIS) um, entre muitos exemplos.

No que respeita à política de patrocínios, investiu-se não apenas na notoriedade, mas também em ações com retorno efetivo para os utentes e públicos da Santa Casa, respeitando a matriz de responsabilidade social da instituição.

Destacam-se pelo seu impacto para a promoção da imagem institucional, as seguintes ações:

- **Publicações integradas**

- *Anuário “Causa Maior 2012”*

Com esta publicação em formato de revista, visualmente apelativa, a DICM quis compilar os grandes acontecimentos e as histórias de vida que marcaram o ano de 2012, no contexto do trabalho realizado pelas diferentes áreas da SCML. Numa linguagem e formato acessíveis a todos os públicos, e de forma humanizada, a Santa Casa conseguiu dar-se a conhecer, e mostrar a sua globalidade aos *stakeholders* e públicos externos, bem como aos seus utentes e aos próprios colaboradores.

- *Brochura “5 séculos por boas causas / 5 centuries for a Good Cause”*

A edição (bilingue) veio colmatar uma lacuna existente, ao criar um testemunho atemporal do vasto trabalho feito por esta entidade de referência em Portugal. A brochura assinala, neste sentido, os grandes marcos da obra e vida da SCML, desde 1498 até aos desafios do século XXI, e está agora disponível para distribuição em todos os eventos nacionais e internacionais em que a instituição participe.

- **Ações de âmbito Cultural**

- *Feira do Livro / 29 de abril a 10 de junho*

A Santa Casa esteve presente na Feira do Livro de Lisboa 2013, para divulgar ao público o seu vasto espólio editorial. Tratando-se da primeira participação na feira, a relevância do programa cultural desenvolvido, a notoriedade e imagem do *stand* e as ações promocionais que decorreram nesse espaço foram objeto de avaliação.

- *25.ª Temporada de Música em São Roque – 18 de novembro a 1 de dezembro*

Através da sua área de Estudos de Mercado, a DICM quis conhecer, de uma forma mais precisa e detalhada, o público que ao longo dos anos tem acompanhado a Temporada e perceber as motivações dos novos públicos, as frequências de presença, a avaliação dos concertos, dos novos locais de realização e da iniciativa como um todo.

- **Ações de âmbito Científico / Académico**

- *Galas Prémios Santa Casa Neurociências*

A DICM assegurou a definição de todo o processo estratégico de comunicação das duas Galas Prémios Santa Casa Neurociências, planeamento e execução da logística, produção (incluindo a criação da

imagem) e divulgação dos Prémios Santa Casa Neurociências, lançados em 2013, sobretudo em dois momentos fundamentais: a sessão de lançamento, que aconteceu em maio, no Mosteiro dos Jerónimos; e o anúncio dos vencedores, em dezembro, na Meo Arena.

- **Ações de âmbito Desportivo**

- *Circuito da Boavista (Porto) – 21, 22 e 23 de junho; 5, 6 e 7 de julho*

Com o lema “Corremos por Boas Causas”, a SCML associou-se ao Circuito da Boavista. Historicamente ligada ao evento, através dos Jogos Santa Casa, pretendeu-se com este patrocínio promover o desporto em Portugal e as causas apoiadas pela organização, numa edição marcada pela aposta na responsabilidade social e com forte visibilidade internacional – em particular, devido à prova “Grande Prémio WTCC”.

- **Ações de divulgação da Música Nacional**

Face ao balanço positivo obtido pela participação da SCML nos eventos de música em 2012, a SCML renovou presença nos principais festivais, prosseguindo e consolidando em 2013 a aposta na música nacional, como um meio privilegiado de ligação dos valores da instituição a novos públicos, procurando, desta forma, contribuir para mudar mentalidades e aproximar-se do *target* mais jovem.

- *Festival Meo Marés Vivas – 18 a 20 de julho, em Vila Nova de Gaia e Festival Meo Sudoeste – 7 a 11 de agosto, na Zambujeira*

Como contrapartida do patrocínio, a SCML foi *Naming Sponsor* do palco de Música Portuguesa. Uma oportunidade para dar igualmente a conhecer as suas várias áreas de atuação em *stand* próprio.

Nestes festivais, a DICM considerou importante efetuar estudos para avaliar os indicadores que permitem orientar o trabalho futuro: Indicadores gerais sobre a qualidade e organização do evento; Recordação como marca patrocinadora; Recordação da comunicação utilizada; Ações desenvolvidas; Satisfação com as ações desenvolvidas; Tipologia de *target*.

- *Festival Caixa Alfama 2013 – 20 e 21 de setembro*

A SCML associou-se à primeira edição do Festival de Fado Caixa Alfama, para abrir portas à música tradicional portuguesa, dando palco a grandes fadistas, no Largo das Alcaçarias, em Lisboa. Ao Caixa Alfama e a este bairro característico da capital, levou ainda as boas causas, enaltecendo a ligação dos valores históricos do Fado à própria instituição.

- **Ações de Envolvimento e Interação para a Equipa e Utentes SCML**

- *Encontros com Vida – Ao longo do ano*

A partir da época natalícia de 2012 e durante todo o ano de 2013, os lares e centros de dia da SCML acolheram “Encontros com Vida”. Um programa organizado pela DICM, com músicos, bailarinos e atores portugueses que realizaram diariamente pequenos concertos, sessões de teatro e de danças de salão, para trazer alegria aos lares e centros de dia da instituição como forma de promover um envelhecimento ativo.

Em 2013, realizaram-se 270 encontros, com a participação de artistas como Paulo Gonzo, António Calvário, João Pedro Pais e Anita, entre mais de 33 vozes conhecidas.

Através deste programa, bem como com o “Viver Melhor” (programa de atividades físicas e de animação dirigido aos mais idosos), procurou-se prevenir situações de isolamento social e de autoexclusão entre os mais idosos, preocupação central da atual administração.

- *“Grande Revista à Portuguesa”*

Um total de 5.440 idosos de centros de dia, lares da SCML e 594 colaboradores puderam assistir à “Grande Revista à Portuguesa”, de Filipe La Féria, no Teatro Politeama, em Lisboa, no quadro do patrocínio da instituição. A iniciativa partiu do Provedor, Pedro Santana Lopes, sendo promovida pela DICM. Além de constituir uma aposta na cultura nacional, pretende-se, uma vez mais, promover um envelhecimento mais dinâmico.

- *515 Anos da SCML – 3 de julho*

Na celebração dos 515 anos da Santa Casa, foi promovido um *Grande Espetáculo de Música Portuguesa em São Roque*, no Largo Trindade Coelho, para divulgar junto dos colaboradores e do público em geral as iniciativas de apoio aos artistas nacionais.

Ao palco subiram músicos nacionais que têm estado associados à Misericórdia de Lisboa com o programa “Encontros com Vida” e dois nomes de reconhecimento nacional: Ana Moura e Pedro Abrunhosa. No espetáculo atuou também Adriana Ceia, a única jovem violoncelista portuguesa atualmente a estudar na *Park University*, no Missouri, graças ao apoio da Santa Casa, no quadro do incentivo aos talentos nacionais.

- *Ação Natal 2013*

A DICM definiu a estratégia de comunicação associada às diversas iniciativas desenvolvidas pela SCML na quadra natalícia. A “Estrela” foi o elemento de comunicação predominante em todas as peças criativas e a mensagem “A Esperança é a Estrela deste Natal”, traduziram uma convergência simbólica de envolvimento de toda a equipa Santa Casa, abrindo o horizonte da esperança no futuro.

Objetivo Operacional 3: *Promover a Comunicação institucional*

Em linha com o perfil de modernidade e de inovação que tem vindo a construir, a Santa Casa lançou, a 19 de julho de 2012, um novo *site* com imagem, conteúdos e interatividade totalmente enquadrados no seu atual posicionamento.

Durante este ano, manteve-se o objetivo diário de atualizar conteúdos, divulgar as ações das diferentes áreas de intervenção, apresentar projetos, incentivar à participação em atividades culturais através de concursos/ passatempos e, acima de tudo, manter informados todos os visitantes sobre o que de mais relevante a SCML vai fazendo. Para medir a perceção e satisfação do visitante da página SCML.PT, a DICM procedeu a uma avaliação da mesma, ainda que de forma generalizada.

Tendo em vista a dinamização do *online*, deu-se continuidade à implementação da estratégia de *social media*, apostando-se nas redes sociais mais concorridas, como o Facebook e Youtube. Aqui, os resultados (sem histórico) foram muito para além do esperado, implicando um total reposicionamento da comunicação institucional da SCML: através de ações de marketing muito cirúrgicas e adaptadas, bem como ao esforço de monitorização constante que tal meio exige. De registar ainda um “boom” de crescimento significativo e de proximidade à marca SCML no *Facebook* com as mecânicas de ativação promovidas pela DICM no âmbito de eventos de música, nomeadamente nos festivais de Verão.

Outras atividades não previstas em plano

Esta Direção procedeu ao desenvolvimento de processos para a elaboração do “Manual de Procedimentos da DICM”, integrado no Projeto de Modernização Tecnológica e Administrativa da Santa Casa.

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 quatro objetivos operacionais e planeou e concretizou as ações que a seguir se descrevem.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 1: Redução dos custos de operação e exploração da DISTI

Ações a desenvolver

- Revisão dos contratos de manutenção e de licenciamento para uma redução efetiva de 10%
- Reformulação da rede de dados da SCML, para uma redução efetiva de 10% de custos de exploração
- Avaliação, definição e implementação de processos internos, para uma redução de 20% nos consumíveis de informática

Principais resultados obtidos

No que respeita à redução dos custos de operação e exploração da DISTI, este objetivo foi atingido.

A revisão dos contratos é um processo contínuo que transita para o ano seguinte sem impacto crítico na atividade da DISTI.

A reformulação da rede de dados da SCML encontra-se a decorrer sem incidentes e prevê-se o seu termo em 2014.

Quanto à ação de avaliação, definição e implementação de processos internos, para uma redução de 20% nos consumíveis de informática, foi totalmente realizada em 2013.

Objetivo Operacional 2: *Atingir a meta de 99,9% de disponibilidade no sistema de jogo on-line – rede física e internet*

Ações a desenvolver

- Gestão do serviço de suporte e renovação tecnológica
- Projeto de consolidação das plataformas aplicacionais e redução da variedade de tecnologias
- Projeto de substituição da componente tecnológica de suporte ao jogo Euromilhões

Principais resultados obtidos

As ações deste objetivo foram concretizadas com exceção do projeto de substituição da componente tecnológica de suporte ao jogo Euromilhões, devido à demora do processo aquisitivo: o concurso público foi publicado somente em Janeiro de 2014.

Objetivo Operacional 3: *Atingir a meta de 99,9% de disponibilidade nos serviços de sistemas de informação essenciais ao funcionamento da instituição*

Ações a desenvolver

- Projeto de virtualização de desktop
- Projeto Utente Único e consolidação aplicacional
- Projeto de gestão de identidades

Principais resultados obtidos

Relativamente às ações a desenvolver para o cumprimento deste objetivo, as mesmas não foram concretizadas.

A primeira ação não se realizou devido à demora do processo aquisitivo, sendo que a nota de adjudicação foi efetuada apenas em Janeiro de 2014.

Quanto à segunda ação não se concretizou devido à exclusão de todas as propostas concorrentes ao concurso público e encontra-se de momento em decisão superior sobre qual a solução a adotar para a continuação do processo aquisitivo – novo concurso ou adjudicação direta.

Por fim, a última ação foi abandonada no último trimestre de 2013 por impossibilidade de colocar as peças em concurso público em tempo útil.

Esta ação estava orçamentada para 2013 e não transitará para 2014.

Objetivo Operacional 4: Implementar uma efetiva solução de Disaster Recovery para 80% da totalidade dos serviços de sistemas de informação (totalidade para os serviços de jogo on-line)

Ações a desenvolver

- Projeto de externalização do data center

Principais resultados obtidos

No que respeita a este objetivo, a ação encontra-se ainda em execução dada a sua complexidade. Por esse motivo, em 2013 foi implementado o Sistema de Informação – Portal, prevendo-se a conclusão desta ação em 2014.

A partir do mês de Outubro de 2013, a DISTI teve oportunidade de começar a monitorizar a disponibilidade das aplicações. Desta forma, entre Outubro a Dezembro de 2013, verificou-se que a taxa de disponibilidade das aplicações do DJ, Ação Social, Saúde de Proximidade e Corporativas, foi de 100%.

Quadro 112 - Disponibilidade das Aplicações

APLICAÇÕES	Pedidos Abertos	Pedidos Fechados	Incidentes Abertos	Incidentes Fechados
Jogo	14.940	15.393	12.910	12.785
Corporativo	4.470	4.928	7.725	8.414
Ação Social e Saúde de	558	611	730	734
TOTAL	19.968	20.932	21.365	21.933

Direção de Recursos Humanos

Compete à Direção de Recursos Humanos (DIRH) assegurar, de forma integrada, o desenvolvimento e operacionalização das políticas e dos processos de gestão de recursos humanos. Para o efeito, promove, nomeadamente, a valorização e desenvolvimento das competências dos trabalhadores da SCML, enquanto pilares da excelência da atividade da instituição.

Neste quadro, em fevereiro de 2013, a Mesa da SCML aprovou a reestruturação da DIRH, com o objetivo de dar especial enfoque, na gestão de recursos humanos, à proteção e aos benefícios sociais dos trabalhadores, no ativo ou aposentados, de tornar mais ágil e eficaz o funcionamento do serviço e de melhorar a monitorização da atividade desenvolvida.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 1: *Assegurar resposta às necessidades e oportunidades de qualificação dos trabalhadores da SCML.*

Considerando a importância de uma resposta cada vez mais direcionada para as reais necessidades de formação e desenvolvimento das competências pessoais e profissionais dos trabalhadores, a elaboração do plano anual de formação passou a envolver de forma mais direta todos aqueles que têm responsabilidades na organização do trabalho.

Objetivo Operacional 2: *Promover a melhoria das condições de trabalho e reduzir a ocorrência de acidentes de trabalho.*

Com o objetivo de criar bases procedimentais para promover a saúde dos trabalhadores e a prevenção da sinistralidade laboral, procedeu-se à constituição de uma equipa de Saúde Ocupacional interna, permitindo uma relação de maior proximidade com os trabalhadores.

Objetivo Operacional 3: *Desenvolver processos e instrumentos de Política de Gestão de Recursos Humanos.*

Na área do recrutamento, e para dar resposta adequada e mais célere às necessidades de recursos humanos nas diversas áreas, constituiu-se uma equipa interna responsável pela avaliação e seleção dos candidatos.

Face ao contexto socioeconómico atual, a SCML privilegiou a integração de pessoas com maior dificuldade de acesso ao mercado de trabalho, como sejam jovens recém-licenciados, pessoas portadoras de deficiência, desempregados com idade superior a 45 anos e desempregados de longa duração, valorizando o recurso às Medidas de Apoio ao Emprego e o enquadramento de estagiários. Em 2013, criou um programa de estágios profissionais para jovens recém-licenciados, de elevado potencial, denominado programa “Estágios Premium Santa Casa”. Pretende-se chamar à SCML, com a colaboração das instituições de ensino superior, jovens de mérito, no início das suas carreiras. Além dos requisitos da idade e da média de curso, valorizam-se a dedicação e sentido de responsabilidade, a capacidade de comunicação e relacionamento, o espírito de equipa e a pro-atividade.

Objetivo Operacional 4: Garantir a qualidade nos serviços disponibilizados aos trabalhadores.

Atenta aos seus trabalhadores, a SCML alargou as competências do Gabinete de Apoio Social dos Recursos Humanos, visando contribuir para o bem-estar biopsicossocial dos mesmos, através da prevenção, redução ou resolução de situações de vulnerabilidade e da realização de iniciativas dirigidas aos trabalhadores e às suas famílias.

Porque a chegada a uma nova organização constitui um marco e a SCML tem uma Missão e uma identidade muito próprias, sedimentada ao longo de 515 anos de história, foi desenvolvido um novo programa de acolhimento dos seus trabalhadores, designado “Acolher na Santa Casa”. Pretende-se proporcionar uma primeira abordagem à história, à cultura organizacional, à diversidade da ação e aos objetivos estratégicos e projetos da instituição e, simultaneamente, promover a interação e a partilha entre os novos colaboradores e colaboradores mais antigos.

Enquanto elemento integrador dos objetivos definidos para 2013, destaca-se a criação de uma equipa multidisciplinar incumbida de conceber e acompanhar a desmaterialização dos processos de recursos humanos, visando contribuir para a modernização administrativa e tecnológica, no âmbito da estratégia definida pela Mesa. Especial menção para o projeto “Portal do Colaborador”, que permitirá um relacionamento mais próximo e eficaz com os trabalhadores.

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 (SCML). São exceção, no entanto, uma grande parte das aquisições de bens e serviços relativos ao Hospital Ortopédico de Sant'Ana (HOSA) e ao Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão (CMRA), devido a características próprias, sendo somente de compra centralizada, os bens e as prestações de serviços usualmente designados como transversais a toda a SCML.

Contexto

Em 2013, a DIA sofreu uma reestruturação orgânica que levou a uma reorganização das competências atribuídas a cada área, tendo sido criado o cargo de subdiretor bem como outras estruturas, designadamente o Gabinete de Qualidade e Controlo (GQC), a Unidade de Apoio Administrativo e Técnico (UAAT) e o Núcleo de Peças Concurais.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 1: Otimizar os recursos existentes através da monitorização e controlo dos consumos

No sentido de cumprir o objetivo definido, foram aplicados mecanismos de apuramento de consumos reais *versus* consumos estimados, por forma a permitir, a cada momento, responder às vicissitudes contratuais previstas.

Objetivo Operacional 2: Racionalizar o processo de gestão e controlo de stocks

Para a concretização deste objetivo foram desenhadas duas ações, das quais apenas uma foi realizada com sucesso:

- Redefinição do sistema de codificação e identificação de todos os bens e serviços adquiridos pela SCML, através da normalização do modelo de dados de mestre de materiais.
- A ação de desenvolvimento de um novo modelo de gestão de *stocks*, baseado num sistema de codificação e leitura ótica, não se iniciou, estando a aguardar parecer da DISTI.

Objetivo Operacional 3: *Aumentar o grau de eficiência na aquisição de bens e serviços através da agregação de processos de compras*

- Os ajustes diretos simplificados realizados pela DIA em 2013 foram reduzidos, em média, em 18,5%. Apesar de ligeiramente abaixo da meta fixada, conseguiu-se uma redução adicional de 8,48% em relação ao ano anterior.

Objetivo Operacional 4: *Otimizar as rotas atualmente percorridas para melhorar a eficiência na utilização dos recursos da SCML*

No âmbito deste objetivo expandiu-se o sistema de georreferenciação a todas as viaturas da SCML, alocadas ao transporte de pessoas e bens.

Objetivo Operacional 5: *Desenvolver novas medidas, métodos e procedimentos que visem ganhos de produtividade e melhorias do sistema de controlo interno*

Neste âmbito salienta-se:

- Desenvolvimento de um processo de modernização de gestão documental de contratos e desenvolvimento de um sistema interno de *workflow*, que inclui todas as fases do processo aquisitivo, e que permite, a curto e médio prazo, a substituição plena da impressão e dos fluxos em suporte de papel.
- Criação de *dashboards*, disponibilizados para consulta aos vários Serviços da SCML, que permitirão reduzir significativamente o nº de e-mails na Unidade de Compras. A infraestrutura está a ser construída, estando o sistema pronto para entrada em produção.
- A adoção de instrumentos internos que permitem monitorizar e controlar de forma eficaz a atividade da DIA.

Objetivo Operacional 6: *Criar instrumentos de tratamento de dados que permitam uma maior organização e disponibilidade da informação essencial ao controlo de gestão da DIA*

No âmbito deste objetivo foi disponibilizado aos clientes internos, através da intranet departamental da DIA, o planeamento das rotas de distribuição e procedeu-se à sua publicação na Intranet da SCML.

Objetivo Operacional 7: *Avaliar a qualidade dos bens fornecidos e dos serviços prestados à SCML pelos seus fornecedores*

Foram rececionadas 5.201 fichas de avaliação das prestações de serviços geridas pelo Núcleo de Contratos Gerais.

Objetivo Operacional 8: *Promover a qualidade do serviço prestado pela DIA*

No âmbito da modernização dos serviços foi efetuada a reformulação do inquérito de satisfação, com o objetivo de avaliar a forma como a Direção de Aprovisionamento se relaciona com os seus clientes internos e, ainda, caracterizar individualmente os serviços da DIA envolvidos e a Direção na sua globalidade.

Atividades não previstas em plano

- O projeto referente à remodelação da Cozinha da PRODAC não avançou em 2012 por se encontrar pendente da cedência de posição contratual para a execução da empreitada e respetivo contrato de fiscalização da obra. Foi feito um extraplano para cabimentação e enquadramento operacional deste projeto.
- No âmbito dos trabalhos desenvolvidos para o grupo de missão para a modernização tecnológica e administrativa da SCML, procedeu-se ao levantamento e identificação dos procedimentos e dos metadados associados aos processos de trabalho desenhados no ano de 2012.
- Elaboração e aprovação do regulamento de utilização de viaturas da SCML e revisão do regulamento de atribuição e utilização dos equipamentos de comunicações de voz e dados da SCML.

Planos de melhoria para 2014

Os objetivos operacionais traçados para 2014 espelham a estratégia de melhoria adotada e refletida nos instrumentos de referência e avaliação da direção e dos seus colaboradores. Vamos continuar a apostar no desenvolvimento e introdução de novas medidas, métodos e procedimentos que visem ganhos de produtividade e melhorias do sistema de controlo interno, sem esquecer igualmente o desenvolvimento de medidas, métodos e instrumentos de suporte de gestão para otimização da produtividade e eficácia na produção das peças concursais.

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.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 1: *Cumprir e fazer cumprir as metas orçamentais definidas superiormente zelando pelo equilíbrio orçamental*

Principais resultados obtidos:

Este objetivo incluía a execução de 2 ações que conjugavam o envio mensal de mapas de controlo orçamental aos diversos serviços da Santa Casa (com uma meta de 9 meses reportados) e com a promoção de reuniões com os dirigentes da Santa Casa por forma a garantir o equilíbrio orçamental com uma meta de 3 reuniões formais realizadas, tendo ambas sido integralmente realizadas.

Objetivo Operacional 2: *Fornecer à Administração e estruturas dirigentes os dados e informações necessárias a uma gestão otimizada dos recursos, objetivando as respostas mais adequadas às necessidades do cliente interno*

Principais resultados obtidos:

Este objetivo incluía a execução das seguintes ações:

- Cumprimento do calendário definido de Encerramento Mensal da Contabilidade Geral, cuja meta de 10 meses de cumprimento foi integralmente executada;
- Cumprimento do calendário definido de Encerramento Mensal da Contabilidade Analítica, cuja meta de 9 meses de cumprimento foi realizada;
- Preparação e envio mensal da informação de gestão, com uma meta de reportes realizada durante 9 meses;

- Assegurar o cumprimento do prazo, entre os dias 20 e 25 de cada mês, para a disponibilização do Relatório de Indicadores, cuja meta de 10 foi atingida;
- Introduzir novos indicadores financeiros relevantes para a gestão de mediadores, bem como para a gestão de clientes/utentes cujas metas foram totalmente realizadas.

Objetivo Operacional 3: *Rentabilizar os ativos financeiros, tendo em atenção o binómio rentabilidade/risco*

Principais resultados obtidos:

Este objetivo incluía a execução das seguintes ações:

- Definir uma Estratégia/Política de Investimentos tanto no que respeita aos Excedentes de curto prazo como relativamente aos Investimentos quer sejam Cíclicos de médio prazo quer sejam Estratégicos de longo prazo. Face à redução dos excedentes líquidos da SCML ocorrida durante o último trimestre de 2013, foi decidida a reformulação do documento base já se encontrava estruturado. Desta forma, a versão final só será submetida a aprovação superior em 2014.
- Estudar/analisar os Instrumentos Financeiros considerando o perfil de investimento da SCML. A execução total desta ação foi cumprida totalmente ao longo do corrente ano;
- Otimizar e combinar entre a Segurança, Liquidez e Rentabilidade. Esta ação foi concretizada através da análise simultânea de 2 vertentes sobre os Rendimentos obtidos dos Depósitos à Ordem:
 - a) A dos valores absolutos, que se concretizou num montante anual recebido de 82.109€ que representou uma taxa de variação de 5374% relativamente ao planeado;
 - b) A da taxa de rentabilidade obtida que, ao situar-se nos 0,75% significou uma variação de 50 p.p. relativamente à meta fixada.
- Avaliar a taxa de juro a obter e o risco associado.

Esta ação foi concretizada, tal como a anterior, através das mesmas 2 vertentes de análise sobre os Rendimentos obtidos provenientes quer das Aplicações Financeiras quer da Carteira de Títulos:

- a) A dos valores absolutos que se concretizou no recebimento de 8.480.760€ em Juros das Aplicações Financeiras (variação de 21% relativamente ao planeado) e 56.676€ de Rendimentos da Carteira de Títulos (variação face ao planeado de 31%);
 - b) A da taxa de rentabilidade obtida nas Aplicações Financeiras que, ao situar-se nos 2,47% significou uma variação de 0,47 p.p. face ao planeado.
- Estudar/analisar/controlar a gestão das disponibilidades e a sua alocação entre as instituições bancárias, ação que se distribuiu regularmente durante o ano e que se concretizou integralmente.

Objetivo Operacional 4: *No âmbito dos financiamentos externos, apresentar os pedidos de financiamento e reembolso, relatórios intercalares, semestrais e finais nos prazos e com a periodicidade que permitam a regularidade dos fluxos financeiros*

Principais resultados obtidos:

Este objetivo incluía a execução de 5 ações a saber:

- Através do recurso a Legislação, páginas dos Programas e contactos diretos com os Gestores, identificar potenciais candidaturas no âmbito da atividade da SCML. Esta ação foi executada mensalmente com êxito
- Propor candidaturas suscetíveis de ser cofinanciadas por Programas e Orçamentos nacionais e comunitários, em articulação direta com os serviços da SCML envolvidos.
- Apresentar os Pedidos de Reembolso e Relatórios de Projetos em curso, ação que se traduziu na apresentação anual de 64 pedidos de reembolso o que representou uma taxa de variação de 68% face à meta de 38 inicialmente estabelecida e representaram um encaixe financeiro para a SCML da ordem dos 1,6 milhões de euros.
- Verificar se os procedimentos técnico-pedagógicos, contabilísticos e outros, estão a ser aplicados de acordo com a legislação. Esta ação de acompanhamento mensal foi realizada integralmente a na íntegra.
- Acompanhar o processo de monitorização de Certificação da SCML como Entidade Formadora. Apesar das dificuldades colocadas pela vasta publicação de legislação decorrente da definição de um novo enquadramento legal da Acreditação da Formação, foi possível atingir os 100% de execução anual realizada.

Objetivo Operacional 5: *Contribuir para a satisfação dos objetivos dos serviços promotores de projetos financiados, na medida da sua exequibilidade financeira*

Principais resultados obtidos:

Este objetivo incluía a realização de um inquérito a realizar junto dos Serviços Promotores no sentido de apurar o seu grau de satisfação relativamente ao papel da DIF como entidade “charneira” entre a SCML e as Entidades detentoras dos diferentes Programas. O inquérito foi realizado sendo de relevar a obtenção de um resultado das respostas de 100%, substancialmente acima da meta de 82% estabelecida.

Objetivo Operacional 6: *Potenciar as medidas tomadas de cobrança de Rendas e Comparticipações dos utentes – sistema de débito direto e multibanco, agilizando os circuitos e respetivo controlo*

Principais resultados obtidos:

Este objetivo incluía a execução de 6 ações a saber:

- Prosseguir a implementação do pagamento das comparticipações por ATM e SDD, cuja meta de cumprimento até Outubro de 2013 foi integralmente realizada;
- Potenciar a utilização dos meios de pagamento ATM e SDD que, após implementação em produtivo gerou uma utilização da ordem dos 68%, portanto, 8 p.p. acima do objetivo inicialmente traçado;
- Reduzir ao indispensável os pagamentos em numerário que, tal como na ação anterior, após a entrada em produtivo apurou uma utilização de 26%;
- Definir procedimentos de controle de cada meio de pagamento em cada estabelecimento, ação que foi totalmente executada nos 2 últimos meses do corrente ano de 2013;
- Potenciar a utilização dos meios de pagamento ATM e SDD para a cobrança das rendas de casa, cuja implementação no último trimestre do ano;
- Eliminar os pagamentos por transferência bancária para as contas da Santa Casa processo este que, tal como os anteriores, foi concluído no final do ano.

Objetivo Operacional 7: *Colaborar em todos os processos técnico/administrativos que visem uma célere apresentação e idoneidade dos dados e índices financeiros a preparar e fornecer*

Principais resultados obtidos:

Este objetivo incluía a execução das seguintes ações:

- Otimizar a especialização mensal de gastos, a qual foi totalmente realizada;
- Diminuição do número total de processos em WF na DIF, cuja total execução permitiu uma diminuição de 335 (-26%) processos entre o início e o fim do ano de 2013;
- Continuação da implementação do controle financeiro e contabilístico das contas Pecúlio, cujos trabalhos foram executados integralmente de acordo com o plano previsto;
- Divulgação de regras de controlo das contas Pecúlio a observar pelos estabelecimentos, ação que foi executada ao longo do ano com sucesso;

- Implementação de medidas de controlo que visem minimizar erros, ação que foi totalmente executada nos últimos meses do corrente ano de 2013;
- Automatização da criação de imobilizados com base nas notas de encomenda. Este processo consiste numa otimização dos reconhecimentos contabilísticos nos processos aquisitivos transversais à DIF, DIA e DGIP. Tendo a DIF disponibilizado, no último trimestre do ano, a componente de parametrização para testes, consideramos a ação executada;
- Automatização de correspondência mensal com Sindicatos, processo concluído com sucesso no final do primeiro semestre do corrente ano de 2013;
- Agilização do processo de entregas e provas de pagamento de penhoras. A conclusão com sucesso desta ação ocorreu no início do último trimestre do ano.
- Introdução de informação adicional nos Relatórios Financeiros SAP relativamente aos processos aquisitivos (designação dos bens/serviços adquiridos e fornecedor). Este processo foi implementado com sucesso no final do primeiro semestre de 2013.
- Alteração do interface IPS/SAP para incluir os movimentos dos stocks, processo que foi concluído com sucesso no final do corrente ano.

Direção de Assuntos Jurídicos

A Direção de Assuntos Jurídicos, adiante abreviadamente designado por DIAJ, é um serviço instrumental de natureza fundamentalmente consultiva da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), que tem por missão o apoio técnico-jurídico dos órgãos de administração e Serviços da Instituição, bem como o acompanhamento e coordenação do respetivo contencioso e o conhecimento e divulgação de informação Jurídica

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 1: Intentar processos judiciais com vista à resolução de contratos de arrendamento em situação irregular e de incumprimento das obrigações pelos arrendatários.

No âmbito deste objetivo foram analisados os contratos de arrendamento procurando estudar as melhores soluções para a resolução das questões. A cobrança de dívidas para com a SCML, em especial as relativas ao incumprimento de contratos de arrendamento, foi desenvolvida através da interpelação dos devedores para, em prazo razoável, procederem ao respetivo pagamento (cobrança extrajudicial) e da subsequente ação judicial, em caso de não pagamento.

Objetivo Operacional 2: Garantir a análise da viabilidade de recuperação de dívidas incluindo as relativas aos Estabelecimentos Hospitalares.

A atividade da DIAJ em matéria de cobrança de dívidas incidiu, fundamentalmente, sobre as dívidas de utentes do CMRA. Refira-se que, no período de referência, o número de processos de cobrança extrajudicial de dívidas dos utentes para com o CMRA aumentou, atenta a autorização obtida pela DIAJ quanto à propositura de ações judiciais de recuperação de créditos relativos a cuidados de saúde prestados por aquele Hospital a utentes oriundos de diversas entidades, com especial enfoque para as dívidas das Companhias de Seguros, das ARS do Norte e do Centro, entre outros.

Quadro 113 - Recuperação de Dívidas

Resultados obtidos - Objetivo 2	2012	Planeado 2013	2013	Δ% real 2013 / 2012	Δ% real 2013/plan 2013
Processos de cobrança de dívidas do HOSA e do CMRA	40	42	95	137,5%	126,2%
Nº de Novos processos	22	17	14	-36,4%	-17,6%
Nº de Processos Ativos	53	44	123	132,1%	179,5%
Processos de cobrança de dívidas extrajudicial do HOSA e do CMRA	49	34	2	-95,9%	-94,1%
Nº de Novos processos	40	40	17	-57,5%	-57,5%
Nº de Processos Ativos	0	5	3	-	-40,0%

Objetivo Operacional 3: Assegurar com recursos internos 75% do contencioso emergente no ano de 2013

No âmbito deste objetivo, a DIAJ, acompanhou e coordenou todo o contencioso entregue ao exterior, e ainda patrocinou a SCML em dezenas de processos judiciais. 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, a DIAJ é alheia.

Tendo em vista o objetivo de, dentro do possível, intensificar a confiança dos processos a advogados/trabalhadores da SCML, têm vindo a reduzir-se a atribuição de novos processos a advogados externos. Com efeito, o nº médio de processos confiados e acompanhados pela DIAJ em 2013 atingiu os 239 processos, o que representa um aumento de 32,8% relativamente ao período homólogo do ano anterior.

Quadro 114 - Contencioso

Resultados obtidos - Objetivo 3	2012	Planeado 2013	2013	Δ% real 2013 / 2012	Δ% real 2013/plan 2013
Processos confiados e acompanhados pelo Gabinete Jurídico	180	150	239	32,8%	59,3%
Nº de Novos processos	84	45	98	16,7%	117,8%
Nº de Processos Ativos	221	170	259	17,2%	52,4%
Processos judiciais confiados ao exterior acompanhados e coordenados pelo Gabinete Jurídico	28	26	29	3,6%	11,5%
Nº de Novos processos	5	7	5	0,0%	-28,6%
Nº de Processos Ativos	22	25	24	9,1%	-4,0%

Objetivo Operacional 4: Assegurar o apoio técnico-jurídico aos órgãos de Administração e Serviços da Instituição, respondendo num prazo médio de 15 dias às solicitações

A DIAJ assegurou o apoio jurídico aos Órgãos de Administração, Departamentos e Serviços Instrumentais da SCML bem como ao Hospital Ortopédico de Sant'Ana e ao Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão, através da emissão de pareceres, de estudos e informações de carácter jurídico e bem assim através da análise dos diversos Regulamentos dos Serviços, da análise de contratos, da participação em procedimentos concursais relativos a empreitadas e de aquisição de bens e serviços, de análise de protocolos, satisfazendo os pedidos num prazo médio de seis dias, melhorando em 7 dias o seu prazo de resposta relativamente ao ano de 2012.

A esta atividade acresceu, em simultâneo, a instrução de processos de inquérito e processos disciplinares e, bem assim, a elaboração de reclamações de taxas e licenças exigidas á Instituição, no âmbito dos processos de recuperação de imóveis apresentados junto das respetivas Câmaras Municipais.

Gabinete de Auditoria Interna

O Gabinete de Auditoria Interna (GAI) tem por missão apoiar tecnicamente a Administração na prossecução dos objetivos 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.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 1: *Implementar procedimentos internos que visem otimizar a produtividade e qualidade da prestação do GAI.*

Para a concretização deste objetivo concluiu-se, em novembro, a atualização do manual de procedimentos. A melhoria do sistema de recolha, gestão, partilha e arquivo da informação foi integralmente cumprida com as medidas adotadas ao nível da criação de instrumentos de registo da atividade e definição de regras de arquivo e disponibilização de informação processual em formato digital e físico.

Objetivo Operacional 2: *Analisar a performance dos serviços por via de auditorias de gestão, financeiras, de sistema de controlo interno e informáticas.*

As ações de Auditoria de gestão aos processos aquisitivos (DIA) e ao Processo de recrutamento e mobilidade interna (DIRH) foram adiadas por estarem a decorrer no período alterações, quer ao nível orgânico quer ao nível processual, que inviabilizavam a consistência e efeito útil dos resultados da ação.

A ação de auditoria aos Requisitos funcionais do Portal Jogos Santa Casa (DJ) foi igualmente adiada, não só pela determinação de novas auditorias extra plano, mas sobretudo pelo facto de estar a decorrer, no período, o processo de lançamento da lotaria instantânea online o que inviabilizava uma ação simultânea nesse canal de jogo. Foi também suspensa a ação ao Circuito processual das respostas para idosos (DASS) por determinação de nova ação extra plano.

Relativamente à Atividade de mediação Jogos Santa Casa (DJ), esta ação iniciou-se conforme planeado e tem termo previsto para janeiro de 2014.

As ações aos *Recursos Humanos e Processos Aquisitivos (DISTI)* e ao *Processo de planeamento, controlo da atividade e processo aquisitivos (DIGIE)* foram realizadas e concluídas. Encontram-se à data em execução do plano de ações decorrentes da aprovação do relatório.

Ações extra plano:

- Auditoria ao Núcleo de Armazéns e Gestão de Stocks (DIAS/NAGS): Ação determinada em Março de 2013. A ação foi realizada e concluída. Encontra-se à data em execução do plano de ações decorrentes da aprovação do relatório.
- Estabelecimentos da DIADIJ- Lares de Infância e Juventude (DASS): esta ação encontra-se em curso, com apresentação de relatório intercalar prevista para Janeiro e o final em Abril 2014.

Objetivo Operacional 3: *Avaliar a organização e funcionamento dos serviços através de ações de verificação de processo e procedimentos.*

A ação de *verificação do Processo de registo e gestão de ativos imobilizados (DGIP)*, planeada para 3º trimestre de 2013, foi adiada por força das ações extraplano determinadas.

A ação ao *Processo de registo e controlo da atividade das Unidades de Saúde Santa Casa (DiSSC)*, foi realizada e concluída, encontrando-se em fase de execução do plano de ações decorrentes da aprovação do relatório.

Ações extra plano:

- Subsídios para idosos em lares lucrativos: Ação extra plano determinada em outubro de 2013 que se encontra em curso com conclusão prevista Janeiro de 2014;
- Circuito de marcação de férias do DIAJ: Ação extra plano determinada em dezembro de 2013 com conclusão prevista para Janeiro de 2014.

Objetivo Operacional 4: *Avaliar o grau de implementação das recomendações aprovadas em auditorias anteriores.*

Acompanhamento de 3 Planos de Execução: O GAI nos termos da metodologia proposta no seu Manual de Procedimentos, passou a monitorizar de forma sistemática a execução das recomendações através do acompanhamento do Plano de Ações apresentado pelo serviço auditado na sequência da aprovação pela Mesa do relatório do processo.

Objetivo Operacional 5: *Promover a realização de ações preventivas de melhoria dos sistemas de controlo interno e boas práticas.*

Ação de cooperação relativa ao check-list dos procedimentos de Admissões/mobilidade/saídas dos colaboradores (DIRH) foi realizada e concluída. Foi acompanhado o Plano de Execução das ações que foi integralmente cumprido.

Por incapacidade de manter o seu planeamento em 2013 a ação de cooperação relativa à otimização da intranet departamental foi adiada.

Objetivo Operacional 6: *Monitorizar e avaliar o grau de satisfação dos clientes internos*

Este objetivo foi concretizado através de questionários de satisfação e de avaliação da eficácia das ações de auditoria e verificação junto dos serviços auditados e outros intervenientes.

Resultados Obtidos

Na avaliação dos resultados obtidos na execução do Plano de 2013 importa ter em conta desde logo que o planeamento efetuado assentou em pressupostos ainda pouco consistentes atenta a falta de histórico na atividade desenvolvida nos moldes definidos nos instrumentos de 2012.

Por outro lado, a impossibilidade de iniciar algumas das ações planeadas decorreu de se verificarem, à data do seu início, alterações orgânicas, processuais ou de atividade no serviço a auditar, que tornariam ineficazes os resultados de auditorias realizadas em simultâneo. Com incidência no cumprimento do Plano, acresceu ainda a circunstância de terem sido decididas pela Administração, ao longo de 2013, ações extraplano, as quais determinaram consequentemente a interrupção e/ou adiamento daquelas que estavam previstas para o período. No sentido do aumento da eficácia e eficiência da sua atividade, é propósito deste Gabinete continuar a investir desde logo no reforço dos pressupostos do seu planeamento, gerindo equilibradamente as prioridades identificadas; na identificação de medidas de agilização processual que permitam a redução do tempo médio de realização das ações, nomeadamente

adquirindo ferramenta informática de auditoria; na identificação de medidas de promoção do sistema de controlo interno da organização; no aumento contínuo da percentagem de aceitação das recomendações efetuadas aproximando-a dos 100% e ainda um aumento dos níveis de satisfação e avaliação obtidos junto aos serviços auditados e intervenientes nos processos aproximando-os da média de 5 (1 a 5).

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.

Tendo por base os objetivos operacionais, evidenciados a seguir, que nortearam as atividades desenvolvidas pelo GEP, apresentam-se os resultados alcançados e os desvios verificados.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2013

Objetivo Operacional 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 2013. Esta atividade consubstanciou-se na elaboração do relatório “Análise do Ambiente Externo e Interno 2013”.

Na área dos estudos, realizou-se a avaliação da satisfação dos utentes das creches familiares em todos os estabelecimentos da Santa Casa e foi elaborado o respetivo relatório. Neste âmbito, lançaram-se ainda inquéritos de satisfação em todos os estabelecimentos de Centro de Dia, com a participação do GEP na aplicação de alguns inquéritos. O Gabinete de Promoção do Voluntariado solicitou também o apoio do Gabinete para o apuramento da satisfação no serviço, tendo-se lançado inquéritos a voluntários e aos técnicos enquadradores.

Com base no Censos 2011, elaborou-se o dossier Habitação, instrumento de apoio à tomada de decisão que fornece e analisa informação sobre os principais indicadores demográficos relativos ao parque habitacional da cidade, com apuramento a nível do concelho e das freguesias de Lisboa.

De acordo com a parceria assumida com o Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social o GEP coordenou a recolha e consolidação da informação dos equipamentos e respostas sociais da Santa Casa, prestando acompanhamento e apoio técnico durante todo o processo anual de atualização. Assegurou o carregamento da Base de Dados do Ministério com os dados de caracterização da Carta Social.

Foi elaborado o relatório anual com a atualização dos dados e com a evolução das respostas sociais no concelho de Lisboa integrando todos os equipamentos sociais, independentemente da sua natureza jurídica e os estabelecimentos de educação pré-escolar no último ano letivo e de acordo com a informação do Ministério da Educação.

Atualizou-se toda a informação dos equipamentos e respostas sociais de administração direta da SCML garantindo a manutenção da Base de Dados do GEP. Procedeu-se ao estudo e análise comparativos das classificações das respostas sociais de acordo com as nomenclaturas da Carta Social e o Plano de Atividades da SCML.

No âmbito da reforma administrativa da cidade de Lisboa, em 2013 foi dado início ao trabalho de caracterização demográfica e social das novas freguesias. Seguindo a priorização das dimensões a analisar e revista a metodologia de recolha da informação pelo grupo interserviços, o GEP preparou os instrumentos de trabalho e disponibilizou a informação solicitada pela DIAS em função da reorganização empreendida por este serviço. O projeto será encerrado no início de 2014.

Foram ainda elaborados três documentos de apoio ao trabalho relativo à Reforma Administrativa: Demografia, População Desempregada – condição perante o trabalho (em Fevereiro) e População Desempregada – principal modo de vida.

No contexto da iniciativa “Deixe o papel utilize as novas tecnologias” da Santa Casa relativamente à Modernização e Desmaterialização, o GEP tem dado seguimento ao iniciado em 2012, divulgando e disponibilizando através da Intranet Departamental, informações e documentos solicitados por diversas Entidades e Serviços.

No âmbito do Grupo de Missão para a Modernização Tecnológica e Administrativa da SCML, foi elaborado o manual de procedimentos do Gabinete de Estudos e Planeamento.

Objetivo Operacional 2: *Avaliar o desempenho dos serviços da SCML*

Enquadrado neste objetivo, coordenaram-se os trabalhos de elaboração do Plano de Atividades da SCML tendo o documento final sido apresentado à Tutela nos prazos institucionais. Do mesmo modo, o GEP assegurou a coordenação e a elaboração do Relatório de Gestão da SCML a apresentar à Tutela nos prazos institucionais.

Em 2013, iniciou-se o processo de migração do Acompanhamento do Plano de Atividades para a plataforma GESTAOP, uma solução de Enterprise Project Manager 2010 (EPM) já utilizada para a elaboração do Plano e Orçamento e gestão dos projetos. Com este novo modelo de funcionamento do controlo de gestão operacional, o Acompanhamento do Plano passou a ter uma periodicidade mensal,

tendo sido efetuadas ao longo do ano sessões de apresentação do processo específicas por Departamento/Serviço. Até ao final do ano foram introduzidos e acompanhados um total de 3.265 indicadores de atividade referentes a 18 serviços. Este projeto terá continuidade em 2014 com o alargamento à totalidade dos Serviços da SCML.

Assegurou-se ainda a avaliação QUAR 2012 dentro dos prazos, com a elaboração do respetivo relatório, bem como a coordenação e apoio à elaboração dos QUAR dos Serviços, nomeadamente a revisão intercalar no final do 1º trimestre, e a elaboração dos QUAR 2014.

Objetivo Operacional 3: *Contribuir para uma Política de Gestão de Projetos na SCML*

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 Operacional 4: *Garantir o nível de satisfação dos clientes do GEP.*

O GEP respondeu ainda às diversas solicitações específicas manifestadas quer pelos Serviços Internos quer por entidades externas, designadamente, a inquéritos institucionais, nomeadamente INE – Inquérito à Proteção Social Europeia – SEEPROS, MCTES – Inquérito ao Potencial Científico e Tecnológico Nacional questionário sobre o ponto de situação da implementação da ERA (European Research Area) solicitado pelo Gabinete da Comissão Europeia para a Investigação, Inovação e Ciência, responsável pela área europeia de investigação.

Ao longo de 2013 o GEP teve um representante no Grupo de Missão, responsável pela “Organização de um dossier técnico com propostas e recomendações sobre tipologias standard”, no âmbito da Rede Social de Lisboa em parceria com a CML e o Centro Distrital de Lisboa. O relatório deste Grupo será apresentado até Abril de 2014

Gabinete de Prémios Santa Casa Neurociências

A missão do Gabinete dos Prémios SANTA CASA Neurociências é promover e dinamizar a Investigação científica nacional, multidisciplinar, na área das neurociências, com particular enfoque em duas grandes áreas de preocupação da SCML: As lesões vertebro-medulares e as doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento, como a doença de Alzheimer e a doença de Parkinson

Objetivos

Tendo iniciado a sua atividade em 2013 teve, nesse mesmo ano, como principal objetivo, a atribuição de duas bolsas para investigação científica ou clínica, dentro do leque multidisciplinar das biociências (neurologia, neuropatologia, bioquímica, biologia molecular, genética molecular, química, farmacologia, imunologia, fisiologia, biologia celular, entre outras), aos projetos que mais pudessem contribuir, estratégica e significativamente, para o tratamento de lesões vertebro-medulares e de doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento.

Atividade

Os Prémios destinam-se aos melhores projeto desenvolvidos em território nacional, por investigadores nacionais, ou por investigadores de outras nacionalidades que aqui residam. O Prémio Mantero Belard distingue o melhor projeto de investigação em doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento, como a de Parkinson e a de Alzheimer, enquanto o Prémio Melo e Castro é atribuído ao trabalho que mais positivamente se evidencie na área das lesões vertebro-medulares.

O regulamento dos Prémios SANTA CASA Neurociências – “Prémio Melo e Castro” e “Prémio Mantero Belard” – foi aprovado a 3 de maio de 2013, à qual se seguiu o lançamento da 1ª edição dos Prémios.

A apresentação pública dos Prémios realizou-se no Mosteiro dos Jerónimos a 29 de Maio 2013, tendo o período de candidaturas decorrido entre 29 de Maio e 16 Setembro de 2013. A cerimónia de entrega dos Prémios Santa Casa Neurociências, onde foram conhecidos os vencedores dos Prémios Melo e Castro e Mantero Belard, decorreu na Sala Tejo do Meo Arena, a 5 de Dezembro de 2013.

Perspetivas

Para o ano de 2014, prevê-se a continuação da atividade no âmbito dos Prémios SANTA CASA Neurociências, com o lançamento da segunda edição dos mesmos, bem como o lançamento de outros projetos, designadamente os projeto Café Memória e Demências.

O Café Memória em Portugal, ao qual a SCML se pretende associar em 2014, é uma iniciativa da Sonae Sierra e da Alzheimer Portugal e conta com o apoio de diversos parceiros: Fundação Calouste Gulbenkian, Fundação Montepio, Universidade Católica, Portugalia, Optimus, Bial e CPP. Tem como principal objetivo proporcionar locais de encontro para a partilha de experiências e suporte mútuo a pessoas com problemas de memória ou demência, seus familiares e cuidadores num ambiente acolhedor, reservado e seguro, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e redução do isolamento social em que estas pessoas muitas vezes se encontram.

No âmbito do Projeto Demências pretende-se realizar um estudo que incidirá na caracterização dos défices cognitivos e das demências em utentes de 2 lares da SCML.

Foram definidos os instrumentos de diagnóstico e as metodologias de avaliação, numa parceria da SCML com o Instituto de Medicina Molecular (IMM) da Universidade de Lisboa, pelo que está previsto, para o início de 2014, o arranque deste projeto.

Com este estudo pretende-se testar, avaliar, rever e aprimorar os instrumentos e procedimentos de avaliação dos défices cognitivos e demências, de modo a facilitar a sua reprodução nos restantes equipamentos da SCML, promovendo o diagnóstico precoce e diferencial dos diferentes tipos de Demência. Pretende-se também aferir os instrumentos que nos permitirão melhor avaliar algumas estratégias de intervenção estimulativa nos idosos.

A SCML na função de “cuidadora formal” dos seus utentes portadores de défices cognitivos ligeiros e demência deverá proporcionar-lhes o melhor cuidado disponível bem como minimizar o impacto destas doenças no seu dia-a-dia.



Contas 2013



**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 2013 com Resultados Líquidos positivos no montante de 1.094.649,16 Euros;

Considerando que, nos termos da alínea c) do nº 11 das 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 2013 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	2013	2012
Ativo			
Não corrente			
Ativos fixos tangíveis	6	142.652.175	118.639.381
Propriedades de investimento	7	91.104.271	104.095.211
Ativos intangíveis	8	863.517	607.712
Ativos biológicos	9	2.204.873	1.083.904
Responsabilidades por benefícios pos-emprego	21	307.178	457.986
Participações financeiras - método equivalência patrimonial	10	45.543.502	47.060.816
Participações financeiras - outros métodos	11	1.453.807	1.130.150
Outros ativos financeiros	33	1.000.000	1.000.000
		285.129.322	274.075.159
Corrente			
Inventários	12	943.362	822.080
Ativos biológicos	9	-	5.441
Clientes	13	8.166.773	9.215.365
Adiantamentos a fornecedores	22	531.520	473.821
Estado e outros entes públicos	14	385.196	251.420
Outras contas a receber	15	36.745.723	39.358.619
Diferimentos	16	466.630	219.238
Caixa e depósitos bancários	4	226.427.303	155.648.187
Outros ativos financeiros	4	15.931.500	91.251.543
		289.598.007	297.245.713
Total do ativo		574.727.329	571.320.872
Capital próprio			
Capital e reservas atribuíveis aos detentores de capital			
Fundo social	17	75.815.000	75.815.000
Resultados transitados	18	437.109.248	421.390.901
Outras variações no capital próprio	19	9.955.852	10.004.076
		522.880.100	507.209.977
Resultado líquido do período		1.094.649	15.461.925
Total do capital próprio		523.974.749	522.671.902
Passivo			
Não corrente			
Provisões	20	6.609.587	7.154.076
		6.609.587	7.154.076
Corrente			
Fornecedores	22	12.478.550	9.298.209
Adiantamentos de clientes	13	766.856	811.974
Estado e outros entes públicos	14	4.634.226	3.697.766
Outras contas a pagar	23	25.847.492	27.259.032
Diferimentos	16	415.869	427.913
		44.142.993	41.494.894
Total do passivo		50.752.580	48.648.970
Total do capital próprio e do passivo		574.727.329	571.320.872

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	2013	2012
Vendas e serviços prestados	24	138.555.103	29.606.144
Subsídios de Fundos Europeus e Programas co-financiados	25	1.669.315	1.548.962
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	26	(5.548.724)	(5.682.707)
Fornecimentos e serviços externos	27	(59.541.326)	(55.537.982)
Gastos com o pessoal	28	(105.819.948)	(95.865.202)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	13, 15	1.840.327	(518.738)
Provisões (aumentos/ reduções)	20	294.954	(3.150.642)
Aumentos/ reduções de justo valor	9, 11	1.475.707	199.770
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	10	(1.517.314)	(3.563.126)
Outros rendimentos e ganhos	29	61.600.375	168.114.182
Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	30	(28.882.595)	(22.149.740)
Resultados antes de depreciações e gastos de financiamento		4.125.874	13.000.920
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	6, 7, 8	(12.821.534)	(11.405.702)
Resultado operacional antes de gastos de financiamento		(8.695.660)	1.595.218
Juros e rendimentos similares obtidos	31	9.797.173	13.868.769
Juros e gastos similares suportados	31	(6.864)	(2.062)
Resultado líquido do período		1.094.649	15.461.925

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 das alterações no capital próprio

	(euros)				
	Fundo Social	Resultados transitados	Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total
1 de janeiro de 2012	75.815.000	425.643.652	9.404.922	(4.254.251)	506.609.323
Alterações no período					
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	1.500	599.154		600.654
Aplicação de Resultados	-	(4.254.251)	-	4.254.251	-
	-	(4.252.751)	599.154	4.254.251	600.654
Resultado líquido do período				15.461.925	15.461.925
Resultado integral	75.815.000	421.390.901	10.004.076	15.461.925	522.671.902
Operações com detentores de capital no período					
Distribuições	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
31 de dezembro de 2012	75.815.000	421.390.901	10.004.076	15.461.925	522.671.902
Alterações no período					
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	256.422	(48.224)	-	208.198
Aplicação de Resultados	-	15.461.925	-	(15.461.925)	-
	-	15.718.347	(48.224)	(15.461.925)	208.198
Resultado líquido do período	-	-	-	1.094.649	1.094.649
Resultado integral	75.815.000	437.109.248	9.955.852	1.094.649	523.974.749
Operações com detentores de capital no período					
Distribuições	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
31 de dezembro de 2013	75.815.000	437.109.248	9.955.852	1.094.649	523.974.749

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 fluxos de caixa

(euros)		
	Exercício findo em 31 de dezembro	
	2013	2012
<u>Fluxos de caixa das atividades operacionais</u>		
Recebimentos de clientes/ utentes	30.280.315	29.758.390
Recebimentos de inquilinos	3.435.618	2.882.305
Jogos sociais	163.772.522	160.578.942
Estado	439.077	4.194.210
Financiamento externo	2.256.283	1.558.900
Doações	149.058	623.076
Outros recebimentos	2.805.409	2.907.899
Pagamentos a fornecedores	(60.340.670)	(55.909.662)
Pagamentos ao pessoal	(67.210.180)	(68.650.371)
Estado	(44.350.019)	(40.458.446)
Pagamentos de subsídios	(21.080.545)	(20.328.395)
Outros pagamentos	(4.621.935)	(6.946.087)
Caixa gerada pelas operações	5.534.933	10.210.762
Recebimentos/ pagamentos Departamento Jogos	(716.584)	3.539.188
Fluxos de caixa das atividades operacionais	4.818.349	13.749.950
<u>Fluxos de caixa das atividades de investimento</u>		
Pagamentos respeitantes a:		
Ativos fixos tangíveis e intangíveis	(19.252.282)	(5.295.290)
Investimentos financeiros	(139.426)	-
Outros ativos	(25.192)	(440.374)
Recebimentos provenientes de:		
Investimentos financeiros	-	23.457
Outros ativos	274.564	-
Juros e rendimentos similares	9.744.864	13.615.833
Dividendos	38.199	25.275
Fluxos de caixa das atividades de investimento	(9.359.274)	7.928.902
<u>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</u>		
Pagamentos respeitantes a:		
Juros e gastos e similares	(1)	(207)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento	(1)	(207)
Variação de caixa e seus equivalentes	(4.540.926)	21.678.645
Efeitos das diferenças de câmbio		
Caixa e seus equivalentes no início do período	246.899.729	225.221.084
Caixa e seus equivalentes no fim do período	242.358.803	246.899.729

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)

Anexo

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, prosseguindo 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 2013 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, 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 da Misericórdia, 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), tem como objetivo gerir, de forma integrada, os serviços e estabelecimentos de ação social e de saúde de proximidade, promovendo a autonomia e a inclusão social

através da intervenção e apoio social e da prestação de cuidados de saúde, nomeadamente, nas seguintes áreas de intervenção:

- a) Infância e juventude;
- b) População idosa;
- c) Família e parentalidade;
- d) Desenvolvimento comunitário;
- e) Pessoas com deficiência;
- f) Grupos sociais vulneráveis

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. A partir de 2013, houve o alargamento das suas competências, passando a abranger a definição de políticas de construção e conservação do património da SCML e de outros imóveis, bem como o planeamento, desenvolvimento e gestão de projetos e obras.

A Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto tem como missão a prestação de Cuidados Continuados e Paliativos, assumindo uma abordagem inovadora no que se refere à integração das componentes clínica e terapêutica.

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, Direção de Comunicação e Marketing e à Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação.

A Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos estava incluída nestes Serviços até 2012. Em 2013 este serviço passou a denominar-se Direção de Projetos e Obras e foi incorporado no Departamento de Gestão Imobiliária e Património.

Outros

Gabinete de Auditoria Interna, Direção de Assuntos Jurídicos, Gabinete de Estudos e Planeamento, Direção da Cultura e Secretaria-Geral.

As demonstrações financeiras individuais da SCML foram aprovadas pela Mesa da Santa Casa, na reunião de 13 de março de 2014. 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 25 de fevereiro de 2014, 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 11 de fevereiro de 2014. 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 28 de fevereiro de 2014. 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 13 de Março de 2014. 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 foram preparadas de acordo com as disposições do SNC, emitidas e em vigor à data de 31 de dezembro de 2013, tendo sido preparadas de acordo com o princípio do custo histórico, excetuando os ativos e passivos financeiros mensurados ao justo valor.

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 tenham implicado a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC.

2.3. Comparabilidade das demonstrações financeiras

Os elementos constantes nas presentes demonstrações financeiras são comparáveis com os do exercício anterior, sendo apenas de destacar que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa passou em 2013 a faturar os serviços prestados de ação social e saúde de acordo com o custo efetivo dos mesmos, em detrimento do critério anterior em que prevalecia apenas o pagamento de uma comparticipação por parte dos utentes, de acordo com a sua capacidade financeira e avaliação social.

Esta alteração de gestão não se traduziu num acréscimo de custos para o utente. Contudo a Santa Casa considera-se ressarcida pela distribuição, nos termos da lei, dos resultados líquidos da exploração dos Jogos Sociais, ao abrigo do Protocolo de Colaboração estabelecido em 2013 entre o Instituto da Segurança Social (ISS, I.P) e a SCML.

Os efeitos destes factos são visíveis na Demonstração dos Resultados e nas suas notas, nomeadamente, “Vendas e Prestação de Serviços” e “Outros Rendimentos e Ganhos”.

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 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	2013	2012
USD	1,3791	1,3194
CHF		1,2072
GBP		0,8161

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, por contrapartida de provisões, 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 60 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

260 •

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	Entre 10 a 60 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:

	Vida útil
Programas de computador	Entre 1 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 ao património silvícola da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, explorado diretamente e cujas unidades de produção de cortiça, pinheiro-bravo e eucalipto destinam-se à venda a grossistas de cortiça e madeira.

Os ativos biológicos são mensurados ao justo valor, deduzidos dos custos estimados de venda no momento da colheita/ apanha.

Na determinação do justo valor dos montados de Sobreiro (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 dos montados foi adicionado o valor da cortiça criada, com base no rendimento obtido, taxa de capitalização e número de anos remanescentes para a extração.

As alterações ao justo valor são reconhecidas da demonstração dos resultados na rubrica “Aumentos/reduções de justo valor”.

Os Serviços Centrais classificam os ativos biológicos consumíveis (bolota) como ativos biológicos correntes, e os ativos biológicos de produção (sobreiros, azinheiras, pinheiro-bravo e eucalipto) 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 realizável líquido. 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

A 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 da responsabilidade assumida.

O ativo reconhecido no balanço relativamente a responsabilidades com benefícios de reforma, corresponde ao justo valor dos ativos do fundo, juntamente com ajustamentos relativos a custos de serviços passados, deduzido do valor presente da obrigação do benefício determinado à data de balanço.

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 comparticipação 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 comparticipações 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 não reembolsáveis relacionados com ativos 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 momento do seu pagamento ou recebimento, de acordo com o regime do acréscimo.

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) Prestação de serviços de ação social a utentes / clientes prestados em equipamentos sociais, com as seguintes respostas:
 - 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 é reconhecido mensalmente em função dos serviços prestados;

- iii) Prestação de serviços de saúde a utentes/clientes, prestados por unidades de saúde de proximidade;
- iv) Venda de material terapêutico efetuada aos utentes, sendo o rédito reconhecido 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 dos fluxos de caixa

A demonstração dos fluxos de caixa é preparada de acordo com o método direto.

Para efeitos da demonstração dos 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 dos 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 2012 e 2013, o detalhe de caixa e equivalentes de caixa apresentam os seguintes valores:

	(euros)	
	2013	2012
Caixa	52.233	21.579
Depósitos bancários	226.375.070	155.626.607
Outros ativos financeiros	15.931.500	91.251.543
Caixa e equivalentes de caixa	242.358.803	246.899.729

O detalhe do montante considerado como saldo final na rubrica de “Caixa e equivalentes de caixa” para efeitos da elaboração da demonstração dos fluxos de caixa para o período findo em 31 de dezembro de 2012 e 2013 é como segue:

	(euros)	
	2013	2012
Numerário		
- Caixa	52.233	21.579
	52.233	21.579
Depósitos bancários		
- Depósitos à ordem	5.035.001	6.531.538
- Depósitos a prazo < 90 dias	51.426.613	79.383.456
- Depósitos a prazo > 90 dias	169.913.456	69.711.613
	226.375.070	155.626.607
Outros Activos Financeiros	15.931.500	91.251.543
Caixa e equivalentes de caixa (ativo)	242.358.803	246.899.729
Equivalentes de caixa (passivo)	-	-
Total	242.358.803	246.899.729

Em outros ativos financeiros encontram-se evidenciadas em 2012 aplicações financeiras em obrigações de curto prazo e com elevada liquidez e em 2013 instrumentos financeiros de curto prazo em títulos de elevada liquidez.

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 2013 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

No período findo em 31 de dezembro de 2013 foi identificada a existência de uma participação de 8,08% no Fundo Social da Fundação da Juventude, realizada nos anos de 1989, 1990 e 1994 e que à data havia

sido considerada como custo dos respetivos exercícios, totalizando 134.675,43 euros. Ainda em 2013 a referida participação foi reconhecida no Ativo da Santa Casa.

Para além do ponto anterior, no período findo em 31 de dezembro de 2013 não foi identificado 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 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
1 de janeiro de 2012									
Custo de aquisição	21.304.102	126.849.706	14.525.675	2.381.657	13.101.171	338.653	6.641.761	5.499.229	190.641.955
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(45.449.813)	(8.378.924)	(1.519.558)	(8.718.261)	-	(3.275.272)	-	(67.341.829)
Valor líquido	21.304.102	81.399.893	6.146.752	862.099	4.382.910	338.653	3.366.489	5.499.229	123.300.125
31 de dezembro de 2012									
Adições	-	1.250.000	507.866	338.796	708.884	5.645	133.395	1.635.252	4.579.837
Alienações	(60.835)		(49.168)	(15.800)	(1.400)				(127.203)
Transferências e abates		1.419.023	(671.141)	(36.219)	(675.554)		(104.886)	(1.871.952)	(1.940.730)
Perdas por imparidade									-
Depreciação - exercício		(4.463.148)	(1.538.118)	(336.746)	(1.697.044)		(775.316)		(8.810.372)
Depreciação - alienações			28.682	1.646	1.167				31.494
Depreciação- transf. e abates		759	669.701	35.719	754.923		145.127		1.606.229
Valor líquido	21.243.267	79.606.526	5.094.573	849.494	3.473.887	344.298	2.764.808	5.262.530	118.639.381
31 de dezembro de 2013									
Custo de aquisição	21.243.267	129.518.728	14.313.232	2.668.434	13.133.101	344.298	6.670.269	5.262.530	193.153.859
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(49.912.202)	(9.218.659)	(1.818.940)	(9.659.215)	-	(3.905.462)	-	(74.514.477)
Valor líquido	21.243.267	79.606.526	5.094.573	849.494	3.473.887	344.298	2.764.808	5.262.530	118.639.381

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2013 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
1 de janeiro de 2013									
Custo de aquisição	21.243.267	129.518.728	14.313.232	2.668.434	13.133.101	344.298	6.670.269	5.262.530	193.153.859
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(49.912.202)	(9.218.659)	(1.818.940)	(9.659.215)	-	(3.905.462)	-	(74.514.477)
Valor líquido	21.243.267	79.606.526	5.094.573	849.494	3.473.887	344.298	2.764.808	5.262.530	118.639.381
31 de dezembro de 2013									
Adições	7.599.081	31.045.332	654.903	-	656.360	79.561	383.012	2.849.692	43.267.942
Alienações	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferências e abates	(374.988)	(5.314.608)	274.581	-	173.398	-	32.169	(5.365.843)	(10.575.292)
Perdas por imparidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciação - exercício	-	(4.918.883)	(1.544.794)	(348.424)	(1.454.431)	-	(750.617)	-	(9.017.149)
Depreciação - alienações	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciação - transf. e abates	-	331.315	(80)	-	4.653	-	1.405	-	337.293
Valor líquido	28.467.360	100.749.682	4.479.183	501.070	2.853.866	423.858	2.430.778	2.746.378	142.652.175
31 de dezembro de 2013									
Custo de aquisição	28.467.360	155.249.452	15.242.716	2.668.434	13.962.859	423.858	7.085.451	2.746.378	225.846.508
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(54.499.770)	(10.763.533)	(2.167.365)	(11.108.993)	-	(4.654.673)	-	(83.194.334)
Valor líquido	28.467.360	100.749.682	4.479.183	501.070	2.853.866	423.858	2.430.778	2.746.378	142.652.175

As transferências de Ativos em curso para Ativos fixos tangíveis ocorridas entre 1 de Janeiro e 31 de dezembro de 2013 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 e administrativo.

As depreciações dos Ativos fixos tangíveis estão reconhecidas na rubrica “Depreciações do exercício” da Demonstração dos Resultados pela sua totalidade.

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 2012 e 2013 a rubrica de propriedades de investimento registou a seguinte evolução, por natureza de ativo:

(euros)

	2013				2012			
	Terrenos	Edifícios	Prop. Invest. em curso	Total	Terrenos	Edifícios	Prop. Invest. em curso	Total
1 de janeiro								
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)
Valor líquido	35.144.491	65.329.004	3.621.716	104.095.211	35.214.866	63.838.521	3.869.917	102.923.304
Transferências	374.988	5.303.323	(4.625.148)	1.053.163	-	445.646	(1.084.901)	(639.255)
Aquisições	2.090.575	281.715	2.324.910	4.697.200	825.746	2.606.055	836.700	4.268.501
Doações	72.630	179.093	-	251.722	200.280	582.839	-	783.119
Alienações	(8.464.381)	(27.077.738)	-	(35.542.118)	(1.096.401)	(490.840)	-	(1.587.241)
Depreciações	-	(3.289.388)	-	(3.289.388)	-	(1.819.050)	-	(1.819.050)
Depreciação - alienações	-	4.061.327	-	4.061.327	-	165.833	-	165.833
Depreciação- transf. e abates	-	253.654	-	253.654	-	-	-	-
Imparidade	-	15.523.500	-	15.523.500	-	-	-	-
	29.218.303	60.564.489	1.321.479	91.104.271	35.144.491	65.329.004	3.621.716	104.095.211
31 de dezembro								
Valor bruto	29.218.303	81.855.199	1.321.479	112.394.981	35.144.491	103.168.806	3.621.716	141.935.013
Depreciações acumuladas	-	(21.290.710)	-	(21.290.710)	-	(22.316.303)	-	(22.316.303)
Imparidade	-	-	-	-	-	(15.523.500)	-	(15.523.500)
Valor líquido	29.218.303	60.564.489	1.321.479	91.104.271	35.144.491	65.329.004	3.621.716	104.095.211

As propriedades de investimento correspondem a edifícios e terrenos que estão a ser rentabilizados através de contratos de arrendamento com inquilinos da Santa Casa.

O valor registado em alienações no período resulta, essencialmente, de uma permuta de imóveis com o Fundo de Investimento Imobiliário Fechado (FIIF) no valor de 34.896 mil euros, e de uma permuta com a CML no valor de 506 mil euros. Em ambas as permutas os imóveis incorporados destinam-se à atividade, conforme referido na nota 6.

A imparidade constituída em 2011, relativa ao Edifício sito na Av. José Malhoa, foi desreconhecida no ano de 2013, pelo facto deste imóvel estar englobado no âmbito da permuta de imóveis com o FIIF.

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 2012 e 2013, o movimento ocorrido no valor das propriedades de investimento, foi o seguinte:

(euros)								
	2013				2012			
	Terrenos	Edifícios	Prop. Invest. em curso	Total	Terrenos	Edifícios	Prop. Invest. em curso	Total
Saldo Inicial	35.144.491	103.168.806	3.621.716	141.935.013	35.214.866	100.025.106	3.869.917	139.109.889
Adições								
- Aquisições	2.090.575	281.715	2.324.910	4.697.200	825.746	2.606.055	836.700	4.268.501
- Doações	72.630	179.093	-	251.722	200.280	582.839	-	783.119
- Transf. de propriedades em construção	374.988	4.664.724	(4.664.724)	374.988	-	445.646	(1.084.901)	(639.255)
Transferências								
- De/(Para) Propriedade de uso próprio	-	1.096.000	39.576	1.135.576	-	-	-	-
Reduções								
- Abates	-	(457.400)	-	(457.400)	-	-	-	-
- Alienações	(8.464.381)	(27.077.738)	-	(35.542.118)	(1.096.401)	(490.840)	-	(1.587.241)
Saldo Final	29.218.303	81.855.199	1.321.479	112.394.981	35.144.491	103.168.806	3.621.716	141.935.013

Do total de adições ocorrido no período, no valor de 4.697 mil euros, 2.291 mil 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 91.104.271 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 2013, o qual ascende a 120.997.264 euros, tendo sido obtido a partir dos seguintes métodos, consoante a natureza e/ou situação das propriedades:

i) Avaliações internas pelos seguintes métodos:

- pelo 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%;
- pelo método do 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%;
- apuramento baseado no valor da avaliação tributária calculado no âmbito da avaliação geral do património, levado a efeito nos anos de 2012 e 2013;
- apuramento baseado no valor mínimo de venda pré-estabelecido em parcerias;

ii) 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:

	(euros)	
	2013	2012
1 de janeiro de		
Custo de aquisição	3.579.844	3.378.347
Perdas de imparidade acumuladas	-	-
Amortizações acumuladas	(2.972.132)	(2.195.852)
Valor líquido	607.712	1.182.496
Adições	301.441	201.497
Alienações	-	-
Transferências e abates	465.763	-
Imparidade do exercício	-	-
Depreciação - exercício	(514.997)	(776.280)
Depreciação - Transferências	3.597	-
Valor líquido	863.517	607.712
31 de dezembro de		
Custo de aquisição	4.347.048	3.579.844
Imparidade acumulada	-	-
Amortizações acumuladas	(3.483.531)	(2.972.132)
Valor líquido	863.517	607.712

9 Ativos biológicos

A 31 de dezembro de 2012 e 2013, os ativos biológicos registados referem-se às seguintes naturezas:

	2013			2012		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Ao justo valor						
Montado de Sobre (produção de cortiça)	-	1.728.783	1.728.783	-	1.015.538	1.015.538
Montado de Azinho e Sobre (produção de fruto)	-	-	-	5.441	-	5.441
Olival Velho Tradicional	-	-	-	-	2.868	2.868
Montado de Sobre Jovem	-	74.960	74.960	-	65.498	65.498
Pinheiro Bravo	-	315.414	315.414	-	-	-
Eucalipto	-	85.716	85.716	-	-	-
	0	2.204.873	2.204.873	5.441	1.083.904	1.089.345

No período findo em 31 de dezembro de 2013, os ativos biológicos da Santa Casa foram alargados às várias unidades de produção de cortiça, de pinheiro-bravo e eucalipto detidas pela SCML e exploradas como tal.

Até 31 de dezembro de 2012 estavam a ser valorizadas como ativos biológicos a produção de fruto (bolota) a partir do montado de azinho e sobre e a produção de olival velho tradicional, contudo e de acordo com a avaliação realizada em 2013, estes ativos foram desreconhecidos por não se antever a obtenção de rendimento.

As medidas de quantificação física dos ativos biológicos, utilizadas a 31 de dezembro de 2013, divididos por tipologia, assim como as estimativas não financeiras efetuadas encontram-se descritas na tabela seguinte:

Ativo biológico/ produto agrícola	Medidas de quantificação	Fatores de cálculo
Montado de Sobro (produção de cortiça)	Método de capitalização do Rendimento	Rendimentos possíveis e efetivos, fluxos contabilísticos dos custos de manutenção inerentes ao ciclo produtivo, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção.
Pinheiro Bravo		
Eucalipto		
Montado de Sobro Jovem	Método do custo de instalação e prémios esperados	Custo de instalação, taxa de sucesso de instalação, prémio de manutenção e prémio de perda de rendimento.

A variação ocorrida no valor dos ativos biológicos, para o período apresentado, é como segue:

	Montado de Sobro (produção de cortiça)	Montado de Azinho e Sobro (produção de fruto)	Pinheiro Bravo	Eucalipto	Olival Velho Tradicional	Montado de Sobro Jovem	Total
1 de janeiro de 2012	931.363	4.115	-	-	9.394	-	944.871
Adições							
- Aquisições	-	-	-	-	-	51.130	51.130
Reduções							
- Desreconhecimento							-
- Extrações					(6.048)		(6.048)
Variações do justo valor	84.175	1.327	-	-	(478)	14.368	99.392
31 de dezembro de 2012	1.015.538	5.441	-	-	2.868	65.498	1.089.345
1 de janeiro de 2013	1.015.538	5.441	-	-	2.868	65.498	1.089.345
Adições							
- Aquisições	-	-	-	-	-	-	-
Reduções							
- Desreconhecimento		(5.441)			(2.868)		(8.309)
- Extrações							-
Variações do justo valor	713.245		315.414	85.716		9.462	1.123.837
31 de dezembro de 2013	1.728.783	-	315.414	85.716	-	74.960	2.204.873

Variações do justo valor

A variação do justo valor ocorrida no exercício de 2013 é de 1.123.837 euros (2012: 99.392 euros).

10 Participações financeiras – método equivalência patrimonial

Em 31 de dezembro de 2012 e 2013, 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 as depreciações acrescidas como perdas.

As variações ocorridas pelo método de equivalência patrimonial, no período, são as seguintes:

	(euros)
	Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"
1 de janeiro de 2012	50.623.942
Aquisições	-
Ganhos / (Perdas)	(3.563.126)
Outros movimentos no Capital	-
Alienações	-
Dividendos recebidos	-
31 de dezembro de 2012	47.060.816
Aquisições	-
Ganhos / (Perdas)	(1.517.314)
Outros movimentos no Capital	-
Alienações	-
Dividendos recebidos	-
31 de dezembro de 2013	45.543.502

Os ativos e passivos 31 de dezembro de 2012 e 2013, 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)	
	Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"	
	2013	2012
Ativos		
Não correntes	40.454.857	62.596.596
Correntes	8.496.716	990.248
	48.951.573	63.586.844
Passivos		
Não correntes	-	-
Correntes	2.057.165	14.912.044
	2.057.165	14.912.044
Capital Próprio	46.894.408	48.674.800
	48.951.573	63.586.844
Atividade no ano		
Rendimentos	1.921.320	1.288.025
Gastos	(3.701.711)	(5.694.401)
Resultado líquido	(1.780.391)	(4.406.376)
% participação detida	100%	100%
	(1.780.391)	(4.406.376)

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 2012 e 2013, 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 2013 apresenta o valor de 40.454.857 euros (2012: 62.596.596 euros), com a seguinte composição:

	(euros)	
	2013	2012
Construções acabadas		
Arrendadas		
Habituação		
Rua Actor Taborda, nº 20 a 24	896.778	915.050
Rua Actor Taborda, nº 26 a 34	-	2.114.730
Largo Conde Barão, nº 9 a 12	1.798.000	1.798.000
Rua Fernandes Tomás 541	1.024.930	983.500
Avenida Casal Ribeiro, n.º 37 a 53	3.104.617	-
Av. Almirante Reis, nº78	5.765.025	-
Serviços		
Lugar de Aldeia de Juzo	-	10.960.000
Rua D. Pedro V, nº2 a 6	-	4.417.450
Outros		
Palácio Valada da Azambuja	6.804.050	-
Não arrendadas		
Habituação		
Av. Almirante Reis, nº78	314.911	7.333.377
Avenida Casal Ribeiro, nº55	2.483.694	2.536.676
Rua Actor Taborda, nº 26 a 34	2.069.411	-
Rua Calçada Boa-Hora, nº130	-	11.808.824
Serviços		
Av. Almirante Reis, nº78	1.253.442	-
Av. José Malhoa n.º 3 e 3A	8.212.834	-
Av. José Malhoa n.º 9 e 9A	6.727.166	-
Av. Da Liberdade, nº194/Rua Rodrigues Sampaio	-	13.300.000
Outros		
Palácio Valada da Azambuja	-	6.428.991
Saldo Final	40.454.857	62.596.596

Em 19 de Setembro de 2013 foi celebrado um contrato de permuta entre a SCML e o FIIF, em que o Fundo entregou os imóveis sítos na Avenida da Liberdade nº 194, Aldeia do Juzo, Calçada da Boa Hora e Rua D. Pedro V 2 a 6, e recebeu os imóveis sítos na Avenida José Malhoa 3 e 9 e Avenida Casal Ribeiro 37 a 53.

Nesta permuta ficaram estabelecidas condições suspensivas, tendo a Santa Casa invocado em 31 de dezembro de 2013 a cláusula que se refere ao imóvel da Calçada da Boa Hora, implicando a reversão desta transação. A Santa Casa procedeu ao desreconhecimento deste imóvel no seu ativo, contudo o Fundo considerou um evento subsequente, integrando este imóvel apenas em 2014. De acordo com a ênfase da Certificação Legal de Contas do Fundo “Santa Casa 2004” referente a 31 de dezembro de 2013, esta ocorrência não traduz qualquer impacto no capital do Fundo.

Face aos valores apresentados, o valor considerado nas contas da Santa Casa, por efeito do ajustamento das políticas contabilísticas, em 31 de dezembro de 2013 foi de 39.103.952 euros (2012: 60.982.612 euros), conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2013	2012
Capital Próprio		
Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"	46.894.408	48.674.800
Valor da participação - MEP	45.543.502	47.060.816
Ajustamento	(1.350.906)	(1.613.984)
Justo Valor da Carteira de imóveis	40.454.858	62.596.596
Carteira Imóveis - Valor pelo MEP	39.103.952	60.982.612

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 2012 e 2013, os ativos reconhecidos nesta rubrica referem-se a instrumentos de capital de natureza diversa, como segue:

		(euros)	
Método de mensuração		2013	2012
Ao justo valor			
Ações nacionais cotadas	i)	328.776	220.839
Ações internacionais cotadas	ii)	18.451	16.137
Unidades de Participação Nacionais	iii)	175.937	169.942
Unidades de Participação Internacionais	iii)	310.916	261.259
Títulos de Participação Nacionais	iv)	241.968	241.968
Títulos de dívida pública perpétua		30	61
Ao custo			
Ações nacionais e internacionais não cotadas	v)	179.374	156.263
Empréstimos concedidos	v)	1.247	1.247
Unidades de Participação Nacionais	v)	20.000	20.000
Outros	v)	177.108	42.433
Total		1.453.807	1.130.150

- 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
1 de janeiro de 2012	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)
31 de dezembro de 2012	910.207	219.942	1.130.150
1 de janeiro de 2013	910.207	219.942	1.130.150
Aquisições	-	23.112	23.112
Ajustamento de justo valor	165.871	-	165.871
Perdas por imparidade	-	-	-
Reclassificações	-	134.675	134.675
Alienações/Liquidações	-	-	-
31 de dezembro de 2013	1.076.078	377.729	1.453.807

12 Inventários

O detalhe de inventários em 31 de dezembro de 2012 e 2013 é como segue:

	(euros)	
	2013	2012
Mercadorias	157.115	169.283
Outros artigos	76.632	84.776
Artigos papel	45.069	47.765
Artigos casa	24.141	24.485
Artigos moda	4.661	5.103
Livros e publicações	6.612	7.154
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	826.248	692.796
Produtos farmacêuticos	193.191	187.569
Material consumo clínico	408.448	313.496
Aparelhos ortopédicos e outros	90.212	90.365
Limpeza, higiene e conforto	119.815	92.189
Louças, talheres e utensílios de cozinha	412	481
Géneros alimentares	1.465	1.729
Produtos dietéticos	10.099	6.790
Outros bens de consumo	2.605	176
Imparidade de inventários	(40.000)	(40.000)
Total inventários	943.362	822.080

No ano de 2013 não se registou qualquer imparidade em inventários, conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2013	2012
A 1 de Janeiro	40.000	40.000
Aumentos	-	-
Utilizações	-	-
Reduções	-	-
A 31 Dezembro	40.000	40.000

O custo dos inventários reconhecidos, em 2013 como gasto e incluído na rubrica “custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas” totalizou 5.548.724 euros (2012: 5.682.707 euros).

13 Clientes / Utentes

No exercício findo em 31 de dezembro de 2012 e 2013 a decomposição da rubrica de clientes/utentes é como segue:

		(euros)					
		2013			2012		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Cientes de Ação Social		389.347	-	389.347	126.068	-	126.068
Inquilinos		17.175	-	17.175	187.595	-	187.595
Cientes saúde c/c	i)	51.997.506	-	51.997.506	55.260.890	-	55.260.890
Cientes de estabelecimento de ensino		90.737	-	90.737	79.747	-	79.747
Outros clientes		90	-	90	3.092	-	3.092
Cientes cobrança duvidosa	ii)	6.156.409	-	6.156.409	5.929.603	-	5.929.603
		58.651.264	-	58.651.264	61.586.994	-	61.586.994
Imparidade de clientes da Ação Social		(45.292)	-	(45.292)	(26.896)	-	(26.896)
Imparidade de inquilinos		(741.419)	-	(741.419)	(613.798)	-	(613.798)
Imparidade de clientes saúde		(49.543.055)	-	(49.543.055)	(51.601.635)	-	(51.601.635)
Imparidade de clientes de estabelecimento de ensino		(154.724)	-	(154.724)	(129.300)	-	(129.300)
		(50.484.491)	-	(50.484.491)	(52.371.629)	-	(52.371.629)
Total		8.166.773	-	8.166.773	9.215.365	-	9.215.365

- 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

No ano de 2013 registou-se, no CMRA, uma reversão da imparidade de clientes no montante de 2.081.734 euros, resultante sobretudo da liquidação de valores em dívida com mais de um ano de antiguidade. Salienta-se os pagamentos efetuados pela Região Autónoma dos Açores (603.853 euros), pelo Centro Hospitalar de Lisboa Norte, EPE (1.627.744 euros) e pelos Hospitais da Universidade de Coimbra, EPE (165.065 euros).

	(euros)	
	2013	2012
1 de janeiro	52.371.629	51.907.063
Aumentos	249.414	522.592
Utilizações	(2.678)	(27.757)
Reduções	(2.133.873)	(30.270)
31 de dezembro	50.484.491	52.371.629

Para os períodos apresentados não existem diferenças entre os valores contabilísticos e o seu justo valor.

Adiantamento de Clientes

Encontram-se registados 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 2012 e 2013, os saldos de Estado e outros entes públicos são os seguintes:

	(euros)			
	2013		2012	
	Devedor	Credor	Devedor	Credor
Impostos s/ rendimento - IRS		1.704.313	812	1.076.036
Imposto s/ valor acrescentado - IVA	384.128	676.108	250.404	628.146
Contribuições p/ segurança social e CGA		2.248.292		1.988.717
Outros impostos	1.068	5.513	204	4.866
	385.196	4.634.226	251.420	3.697.766

Os saldos devedores de IVA referem-se a pedidos de reembolso efetuados.

O saldo devedor de outros impostos, corresponde ao valor entregue a mais ao Estado, relativo a um processo de penhora de crédito, que se encontra a aguardar regularização.

Os saldos credores de Imposto s/rendimento – IRS, contribuições para Segurança Social, para Caixa Geral de Aposentações, para ADSE e outros impostos são referentes ao mês em curso, não existindo qualquer valor em mora.

15 Outras contas a receber

Em 31 de dezembro de 2012 e 2013, a decomposição da rubrica de Outras contas a receber, é como segue:

		(euros)					
		2013			2012		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Outros devedores							
Entidades relacionadas	i)	3.054.129	-	3.054.129	1.766.834	-	1.766.834
Financiamentos externos	ii)	692.021	-	692.021	744.086	-	744.086
Distribuição de Resultados do DJ	iii)	25.316.247	-	25.316.247	29.592.219	-	29.592.219
Adiantamentos CTT - Subsídios	iv)	1.544.335	-	1.544.335	2.683.292	-	2.683.292
Outros		1.174.306	-	1.174.306	1.455.467	-	1.455.467
Pessoal	v)	702.061	-	702.061	404.261	-	404.261
CRSSLVT	vi)	1.144.349	-	1.144.349	1.144.349	-	1.144.349
Permutas de edifícios	vii)	1.517.538	-	1.517.538	-	-	-
Devedores por acréscimos de rendimentos	viii)	1.848.462	-	1.848.462	1.765.956	-	1.765.956
Empréstimo fardas		236	-	236	5.983	-	5.983
Imparidade de outros devedores		(247.961)	-	(247.961)	(203.828)	-	(203.828)
Outras contas a receber		36.745.723	-	36.745.723	39.358.619	-	39.358.619

i) Entidades relacionadas: saldos resultantes das transações operacionais entre a Santa Casa e o Departamento de Jogos (Nota 35);

ii) Financiamentos Externos: Valores a receber no âmbito de candidaturas ao Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) e a Medidas e Programas nacionais e da Comissão Europeia, e ao acordo de cooperação celebrado entre o IEFP (entidade que atribui subsídios à formação) e a Santa Casa;

iii) Distribuição de Resultados do DJ: conta através da qual são registados os apuramentos de resultados do Departamento de Jogos, a distribuir pelos beneficiários dos Jogos Sociais, conforme as disposições do Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de março, alterado Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março e Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro;

iv) Adiantamentos CTT: Corresponde a adiantamentos efetuados sobre a emissão de vales para pagamento de subsídios;

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) Permutas de Edifícios: saldo a favor da SCML, decorrente das permutas celebradas em 2013 com o Fundo “Santa Casa 2004” e com a CML;
- viii) Devedores por acréscimos de rendimentos:

		(euros)	
		2013	2012
Juros a receber	i)	1.667.832	1.562.916
Outros rendimentos	ii)	180.630	203.041
		1.848.462	1.765.956

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 2012 e 2013, a Santa Casa tem registado na rubrica de diferimentos os seguintes saldos:

		(euros)	
		2013	2012
Rendas e outros serviços		466.630	219.238
Gastos a reconhecer		466.630	219.238
Rendas de Propriedades de Investimento		260.947	247.200
Outros rendimentos		154.922	180.713
Rendimentos a reconhecer		415.869	427.913

Em gastos a reconhecer encontra-se registada a especialização de rendas de espaços arrendados pela Santa Casa referentes a janeiro de 2014, a especialização de seguros referentes ao primeiro trimestre de 2014 e outros gastos incorridos referentes a períodos subsequentes.

Em rendimentos a reconhecer encontra-se registada a especialização de rendas de propriedades de investimento, processadas em dezembro de 2013 mas referentes a janeiro de 2014.

Em outros rendimentos a reconhecer, encontram-se registadas matrículas e inscrições recebidas pela ESSA em Agosto e Setembro relativas ao ano letivo 2013/2014.

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 2012 e 2013 são os seguintes:

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;

Exercício 2013:

- a) 15.461.925 euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2012, conforme deliberação da Mesa da Santa Casa de 14 de Março de 2013;
- b) 134.675 euros: reconhecimento da Participação de 8,08% no Fundo Social da Fundação da Juventude, constituída nos anos de 1989, 1990 e 1994;
- c) 121.746 euros: referentes à regularização de títulos doados à Santa Casa cuja alienação se verificou em anos anteriores.

19 Outras variações no capital próprio

A rubrica “Outras variações no capital próprio” refere-se às seguintes naturezas de movimentos ocorridos nos exercícios de 2012 e 2013:

	(euros)		
	Doações	Subsídios	Total
1 de janeiro de 2012	7.465.390	1.939.532	9.404.922
Adições/ Reforços	783.119	-	783.119
Regularização por resultados		(183.965)	(183.965)
Outras regularizações		-	-
Transferências	-	-	-
Alienações	-	-	-
31 de dezembro de 2012	8.248.509	1.755.567	10.004.076
Adições/ Reforços	251.722	-	251.722
Regularização por resultados	(121.746)	(178.200)	(299.946)
Outras regularizações	-	-	-
Transferências	-	-	-
Alienações	-	-	-
31 de dezembro de 2013	8.378.485	1.577.367	9.955.852

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)
2013	
Doação de Maria Delfina Castro	83.000
Doação de Maria Alice Gusmão	72.720
Doação de Maria Alice Gusmão	51.570
Cedência de terrenos CML	12.932
Doação de Ema Belmonte Silvério da Mata	31.500
	251.722

Subsídios

Os saldos de subsídios ao investimento respeitam aos seguintes programas:

	(euros)	
	2013	2012
FEDER - Aldeia de Santa Isabel e Refeitório dos Anjos	589.561	678.151
PILAR - Lar N. Sra. do carmo e Lar N. Sra. dos Anjos	429.785	491.183
CNLCS - Residência Santa Rita de Cássia	42.605	47.930
POC - Obras de Remodelação / Ampliação do Museu de S. Roque	499.979	517.110
EQUAL - Programa de Oportunidades	(0)	2.578
PLCP - Projeto Integrado do Bairro Alto	15.438	18.525
IEFP - INCLUI	1	90
	1.577.367	1.755.567

O movimento do período (em 2013: 178.200 euros e em 2012: 183.965 euros) 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 2012 e 2013, o detalhe da rubrica de “Provisões” apresenta os seguintes valores:

				(euros)
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Outras provisões	Total
1 de janeiro de 2012	1.745.700	2.558.000	609.360	4.913.059
Dotação	3.340.423		90.000	3.430.423
Utilização	(330.500)		(579.125)	(909.625)
Atualização efeito desconto	-	-	-	-
Redução	(279.781)	-	-	(279.781)
31 de dezembro de 2012	4.475.841	2.558.000	120.235	7.154.076
Saldo corrente				-
Saldo não corrente	4.475.841	2.558.000	120.235	7.154.076
	4.475.841	2.558.000	120.235	7.154.076
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Outras provisões	Total
1 de janeiro de 2013	4.475.841	2.558.000	120.235	7.154.076
Dotação	1.906.602	-	-	1.906.602
Utilização	(249.535)	-	-	(249.535)
Atualização efeito desconto	-	-	-	-
Redução	(2.201.556)	-	-	(2.201.556)
31 de dezembro de 2013	3.931.352	2.558.000	120.235	6.609.587
Saldo corrente				-
Saldo não corrente	3.931.352	2.558.000	120.235	6.609.587
	3.931.352	2.558.000	120.235	6.609.587

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 2013 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 da Direção dos Assuntos Jurídicos da SCML. As reduções decorrem de processos judiciais em curso com conclusão favorável em 2013.

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 à SCML.

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, sendo esta utilizada em 2012. Em 2013 não se verificou qualquer ajuste ao valor destas provisões.

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)	
	2013	2012
Obrigações no balanço		
Complemento de pensões	307.178	457.986
Encargos com saúde	(16.077)	(16.077)
	291.101	441.909
	2013	2012
Gastos na demonstração dos resultados		
Complemento de pensões	150.808	(2.152.199)
Encargos com saúde	-	30.946
	150.808	(2.121.253)

A redução do grau de cobertura das responsabilidades pelos ativos do fundo em 2013, face a 2012, implica um impacto negativo em resultados no ano 2013, ou seja, aumento dos gastos com pessoal em 150.808 euros.

Os estudos atuariais desenvolvidos por entidade independente, com referência a 31 de dezembro de 2012 e 2013, para apuramento das responsabilidades acumuladas a essas datas, tiveram por base os pressupostos em vigor nos anos transatos, exceto a taxa anual de crescimento dos salários, pressuposto sem impacto relevante, e o prolongamento da aplicação da taxa nula de crescimento das pensões de 2015 para 2020, tendo em consideração a atual conjuntura nacional.

Os pressupostos em vigor, face aos do ano anterior, são os seguintes:

	2013	2012
Taxa anual de desconto	4,50%	4,50%
Taxa anual de crescimento dos salários	0,00%	2,00%
Taxa anual de crescimento das pensões		
Até 2020	0,00%	-
Após 2020	1,25%	-
Até 2015	-	0,00%
Após 2015	-	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 2012 e 2013 a cobertura das responsabilidades da Santa Casa pelos ativos do Fundo era a seguinte:

	(euros)	
	2013	2012
Valor presente da obrigação	(66.110.890)	(71.019.454)
Justo valor dos ativos do plano	66.418.068	71.477.440
Obrigação no balanço	307.178	457.986

A evolução verificada no valor presente da obrigação com o Fundo de Pensões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2012 e 2013 detalha-se como segue:

	(euros)	
	2013	2012
1 de janeiro	71.019.454	76.228.193
Custo serviços correntes	37.379	41.666
Custo dos juros	3.017.066	3.244.782
Pagamento de benefícios	(7.149.292)	(6.772.099)
(Ganhos)/perdas atuariais	(813.717)	(1.723.088)
31 de dezembro	66.110.890	71.019.454

O património dos fundos afetos ao financiamento das responsabilidades acima referidas teve a seguinte evolução, nos exercícios findos a 31 de dezembro de 2012 e 2013:

	(euros)	
	2013	2012
1 de janeiro	71.477.440	74.533.980
Contribuições entregues	-	-
Ganhos/ (perdas) atuariais	(952.652)	1.071.219
Benefícios pagos	(7.149.292)	(6.772.099)
Retorno esperado dos ativos do fundo	3.042.571	2.644.340
31 de dezembro	66.418.068	71.477.440

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 2012 e 2013:

	(euros)	
	2013	2012
Obrigações	62.813.396	70.459.624
Depósitos a curto prazo	13.615.605	11.727.156
Produtos Estruturados	345.625	-
Fundos de Investimento	5.070.829	5.539.094
	81.845.455	87.725.874

Em 2013 o impacto do Fundo de Pensões na demonstração dos resultados é negativo, ou seja, aumento dos gastos com pessoal (nota 28), contrariamente ao verificado no ano de 2012, conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2013	2012
Custos serviços correntes	(37.379)	(41.666)
Custos dos juros	(3.017.066)	(3.244.782)
(Ganhos) / perdas atuariais	(138.934)	2.794.307
Retorno estimado dos ativos do plano	3.042.571	2.644.340
Total incluído em gastos com pessoal	(150.808)	2.152.199

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. Não tendo sido revista em 2013, prevê-se a sua revisão em 2014.

22 Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2012 e 2013 a decomposição da rubrica “Fornecedores” era como segue:

							(euros)
		2013			2012		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores gerais	i)	9.893.760	-	9.893.760	7.593.627	-	7.593.627
Fornecedores faturas em receção		2.584.790	-	2.584.790	1.704.582	-	1.704.582
Total saldo fornecedores		12.478.550	-	12.478.550	9.298.209	-	9.298.209

- 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 2012 e 2013, os saldos de fornecedores em conta corrente mais significativos referem-se às seguintes entidades:

(euros)		
	2013	2012
Entidade		
GERTAL - Comp. G. Restaur.Alimentar SA	1.856.748	1.814.363
Charon, SA	1.085.583	64.805
Centro Hospitalar de Cascais	590.344	590.236
Hewlett Packard Portugal	471.928	8.247
SAP Portugal - Sistemas e aplicações	454.166	7.995
Accenture, consultores de gestão, SA	410.000	-
Iberlim - Sociedade Técnica de Limpeza	264.406	110.152
PT Comunicações, SA	245.666	421.171
Clece SA	215.250	654.947
Nordigal Industria de Transf. Alimentar SA	209.026	64.612
Iten Solutions - Sistemas Informação	188.625	-
PT Empresas - MEO	156.222	86.686
ISS FACILITY SERVICES gestão e manutenção	155.843	151.933
EUREST (PORTUGAL) Soc. Europeia de Restaurantes, Lda.	148.661	147.732
EDP Serviço Universal, SA	144.605	126.008
Stryker Portugal - Prod. Médicos, LDA	69.542	206.826
EPAL-Emp.Portuguesa Águas Livres ,SA	61.612	158.539
AVS - Correctores de seguros, SA	674	386.708
Outros	5.749.650	4.297.248
Total	12.478.550	9.298.209

Em 31 de dezembro de 2013 encontra-se registado o montante de 531.520 euros em adiantamentos a fornecedores (2012: 473.821 euros).

23 Outras contas a pagar

Em 31 de dezembro de 2012 e 2013, o detalhe da rubrica de Outras contas a pagar é como segue:

		2013			2012		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores de investimentos	i)	1.189.514	-	1.189.514	478.851	-	478.851
Outros credores							-
Credores por subsídios a pagar	ii)	1.601.180	-	1.601.180	1.365.512	-	1.365.512
ISS - Estabelecimentos Integrados	iii)	1.186.711	-	1.186.711	1.390.825	-	1.390.825
Entidades Relacionadas		-	-	-	681.004	-	681.004
Outros		2.864.955	-	2.864.955	2.921.232	-	2.921.232
Pessoal		22.312	-	22.312	36.405	-	36.405
Credores por acréscimos de gastos	iv)	18.982.821	-	18.982.821	20.385.202	-	20.385.202
Outras contas a pagar		25.847.492	-	25.847.492	27.259.032	-	27.259.032

- 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 17,3%, 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) Credores por acréscimos de gastos: este saldo respeita a especializações de gastos de natureza diversa, os quais se resumem como segue:

		(euros)	
		2013	2012
Remunerações a liquidar	a)	14.031.720	13.598.009
Outros gastos	b)	4.951.101	6.787.193
		18.982.821	20.385.202

- 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 2012 e 2013 é o seguinte:

		(euros)	
		2013	2012
Vendas de Produtos	i)		
Livros e publicações		16.932	8.588
Artigos museu S. Roque		4.817	3.612
Alimentação		91.613	68.892
Trab. Prod. Utentes		13.128	13.185
Artigos médicos		333.528	268.661
Outros bens		18.617	33.424
Subtotal		478.635	396.362
Prestação de serviços - Ação Social	ii)		
Lar de idosos		21.128.284	2.002.683
Apoio domiciliário		15.705.512	1.088.583
Creche		13.185.205	632.366
Centro de dia		4.910.098	504.327
Jardim de infância		4.070.987	244.118
Lar doentes crónicos		4.405.860	320.156
Outras residencias		2.175.255	307.473
Creche familiar		2.608.691	151.383
Colónia férias		18.620	19.215
Centro act. Ocupacionais		1.411.800	60.051
Outras prestações de serviços		28.831.974	201.731
Subtotal		98.452.286	5.532.086
Prestação de serviços - Ensino	iii)		
Inscrições		189.846	195.869
Matrículas		58.240	58.267
Propinas		2.274.612	2.278.446
Candidaturas		21.770	26.437
Outras		77.852	67.028
Subtotal		2.622.321	2.626.047
Outras Prestações de Serviços			
Saúde - SCML Serviços Centrais	ii)	19.704.516	157.587
Saúde - HOSA e CMRA		16.730.568	20.460.728
Outras		566.779	433.333
Subtotal		37.001.862	21.051.648
Vendas e serviços prestados		138.555.103	29.606.144

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 da prestação de serviços de ação social e saúde: rédito associado aos serviços de ação social e saúde prestados pela Santa Casa, faturado de acordo com preçário definido pela SCML. Esta faturação é liquidada pelos utentes, enquanto utilizadores das respostas sociais e de acordo com os respetivos rendimentos auferidos, sendo que a Santa Casa se considera ressarcida do remanescente desse montante pelos resultados líquidos da exploração dos Jogos Sociais que lhe sejam distribuídos nos termos da lei, ao abrigo do Protocolo de Colaboração estabelecido em 2013 entre o Instituto da Segurança Social (ISS, I.P) e a SCML.

A variação verificada nos réditos decorre da entrada em vigor a 1 de janeiro de 2013 do referido Protocolo de Cooperação, sendo que por uma questão de comparabilidade apresenta-se o impacto no rédito de 2012, caso o mesmo fosse aplicável:

	(euros)	
	2013	2012
Prestação de serviços		
Lar de idosos	21.128.284	22.118.448
Apoio domiciliário	15.705.512	13.490.806
Creche	13.185.205	12.008.454
Centro de dia	4.910.098	5.117.765
Jardim de infância	4.070.987	4.109.721
Lar doentes crónicos	4.405.860	3.561.696
Outras residências	2.175.255	2.251.908
Creche familiar	2.608.691	2.679.571
Colónia férias	18.620	19.215
Centro act. Ocupacionais	1.411.800	1.321.020
Outras prestações de serviços	28.831.974	24.210.614
Saúde - SCML Serviços Centrais	19.704.516	11.904.177
Total Prestação de serviços - Ação Social e Saúde	118.156.801	102.793.395

iii) Rédito da prestação de serviços de Ensino: compreende inscrições, matrículas, propinas e candidaturas, decorrente da atividade da ESSA.

Nestes pressupostos, a variação ocorrida entre 2012 e 2013 decorre do aumento da atividade da Santa Casa, com o aumento das respostas sociais e pelo aumento do número de utentes que recorreram à SCML.

25 Subsídios de Fundos Europeus e Programas cofinanciados

O detalhe dos rendimentos referentes a fundos europeus e programas cofinanciados, no âmbito de candidaturas ao Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), a Medidas e Programas nacionais e da Comissão Europeia, para os exercícios de 2012 e 2013, é o seguinte:

	(euros)	
	2013	2012
Acordo de Cooperação com IEFP	1.101.266	755.932
Herdade Évora Monte	11.978	65.633
Centro de Novas Oportunidades	-	327.557
PROGRESS	63.655	-
Outros	492.416	399.839
	1.669.315	1.548.962

De referir que no quarto trimestre de 2013 a SCML obteve um financiamento do programa europeu PROGRESS, para o projeto europeu de experimentação social de promoção do empreendedorismo intergeracional, denominado UAW – United at Work, liderado pelo Departamento de Empreendedorismo e Economia Social, no montante de 850 mil euros, a decorrer durante dois anos e que abrange 80% do orçamento do projeto.

26 Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas

O detalhe do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas, para os exercícios de 2012 e 2013, é o seguinte:

	(euros)			
	Mercadorias		Matérias diversas	
	2013	2012	2013	2012
Existências iniciais	166.904	184.247	655.176	821.704
Compras	-	-	5.660.867	5.412.227
Regularizações	-	1.007	9.139	85.602
Existências finais	157.115	166.904	786.248	655.176
	9.790	18.350	5.538.934	5.664.357
			2013	2012
Mercadorias			9.790	18.350
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo			5.538.934	5.664.357
Total do custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas			5.548.724	5.682.707

27 Fornecimentos e serviços externos

O detalhe dos custos com fornecimentos e serviços externos para os exercícios de 2012 e 2013 é como segue:

		(euros)	
		2013	2012
Refeições confeccionadas	i)	12.425.539	10.998.022
Honorários	ii)	7.330.424	8.113.063
Trabalhos especializados	iii)	5.598.641	5.409.648
Conservação e reparação	iv)	5.189.919	4.415.821
Limpeza das instalações	v)	4.561.434	4.954.693
Vigilância e segurança	v)	3.627.021	3.611.578
Rendas e alugueres	vi)	2.543.089	2.658.139
Electricidade	v)	2.457.867	1.992.119
Encargos com saúde de utentes	v)	2.335.141	2.293.929
Licenças software	vii)	1.794.334	959.865
Comunicações	v)	1.640.833	1.972.822
Combustíveis e outros fluidos	v)	1.576.357	1.569.095
Trabalho temporário	ii)	1.455.294	501.195
Consumíveis	viii)	1.133.206	964.254
Outros encargos com atividade	v)	1.129.227	1.073.171
Deslocações, estadas e transportes	ix)	942.625	956.356
Água	v)	762.867	780.795
Outros artigos e bens de baixo valor	x)	616.903	301.289
Lavandaria	v)	382.714	368.768
Seguros	xi)	381.760	314.383
Publicidade	xii)	351.999	305.799
Outros		1.304.132	1.023.176
Total dos fornecimentos e serviços externos		59.541.326	55.537.982

- 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 e trabalho temporário: valores suportados com pessoal externo à Santa Casa, no âmbito dos serviços prestados pela Ação Social e docentes da ESSA, tendo-se verificado em 2013 a adjudicação a empresas de trabalho temporário da prestação de serviços de Apoio Domiciliário (ajudantes familiares) afeta aos Equipamentos Sociais da SCML
- iii) Trabalhos especializados: valores pagos por conta de serviços de consultadoria, trabalhos especializados de informática e restauro de obras de arte, entre outros;
- iv) Conservação: trata-se de obras de conservação preventivas de edifícios e equipamentos da Santa Casa que não configuram ativos fixos tangíveis;
- v) 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;
- vi) Rendas: valores suportados com o arrendamento de propriedades imobiliárias e aluguer operacional de viaturas;
- vii) Licenças de software: encargo anual com licenciamento dos programas de computador reconhecidos em ativos intangíveis;

viii) 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;

ix) Deslocações, estadas e transportes: encargos referentes a pessoal e utentes, incluindo deslocações em atividades de férias de utentes;

x) 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).

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;

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 2012 e 2013, foram como segue:

	(euros)	
	2013	2012
Remunerações		
Órgãos sociais	304.333	332.889
Pessoal	85.093.926	79.202.405
Subtotal	85.398.260	79.535.294
Encargos sociais		
Prémios para benefícios reforma	150.808	(2.152.199)
Encargos sobre remunerações	17.392.149	15.088.861
Gastos de ação social	483.765	324.530
Outros	2.394.966	3.068.716
Subtotal	20.421.689	16.329.908
Gastos com o pessoal	105.819.948	95.865.202

O número de empregados da Santa Casa a 31 de dezembro de 2013 era de 4.687 (2012: 4.554).

Destaca-se no período:

O reconhecimento de perdas atuariais e dos encargos com serviços correntes e juros, deduzidos dos rendimentos esperados do fundo, conforme descrito na Nota 21;

O acréscimo do número de colaboradores verificado no exercício de 2013 é de 133;

Concorre de forma significativa para o incremento das remunerações o facto de em 2012, por força da aplicação da Lei 64-B/2011, de 30 de dezembro (Orçamento do Estado para 2012), terem sido suspensos na íntegra os subsídios de férias e de natal a colaboradores com contrato de trabalho em funções públicas, cuja remuneração base mensal auferida fosse superior a 1.100 euros, e parcialmente, de acordo com coeficiente disposto na Lei, quando superior a 600 euros e inferior a 1.100 euros.

Nesse ano, foram abrangidas por esta medida 316 colaboradores na componente de Subsídio de Férias e 279 colaboradores na componente de Subsídio de Natal. O montante não liquidado aos colaboradores, acrescido dos respetivos encargos sociais, ascendeu em 2012 a 2,9 milhões de euros.

Os encargos com colaboradores da Santa Casa encontram-se distribuídos da seguinte forma:

	(euros)	
	2013	2012
Serviços Centrais	84.527.098	74.906.555
HOSA	7.319.194	7.071.311
CMRA	11.984.763	11.964.129
ESSA	1.988.894	1.923.208
	105.819.948	95.865.202

29 Outros rendimentos e ganhos operacionais

Os outros rendimentos e ganhos operacionais obtidos em 2012 e 2013 foram como segue:

		(euros)	
		2013	2012
Jogos sociais	i)	37.539.910	148.339.073
Prémios caducados	ii)	9.577.980	12.353.533
Rendas de propriedades de investimento	iii)	3.374.964	3.210.694
Correções relativas a períodos anteriores		1.941.851	484.070
Protocolo com Centro Distrital de Lisboa	iv)	388.458	460.657
Heranças, legados e doações		136.990	640.294
Alienações AFT, PI e Inv. Financeiros	v)	7.481.538	1.493.774
Outros		1.158.683	1.132.087
		61.600.375	168.114.182

- 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.

A redução verificada deve-se à aplicação do Protocolo de Colaboração estabelecido em 2013 entre o Instituto da Segurança Social (ISS, I.P) e a SCML conforme descrito na nota 24, cujo rendimento se encontra reconhecido como “Vendas e Prestação de Serviços”. Por uma questão de comparabilidade, apresenta-se o impacto em 2012 deste Protocolo, caso fosse aplicável:

(euros)		
	2013	2012
Jogos sociais	37.539.910	51.235.351

- 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) 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;
- v) Alienação de ativos fixos tangíveis, propriedades de investimento e investimentos financeiros: reconhecimento das alienações dos imóveis, com especial incidência nos englobados nas permutas realizadas em 2013, com impacto em resultados de 2,6 milhões de euros.

30 Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas operacionais

Os subsídios atribuídos e outros gastos e perdas operacionais obtidos em 2012 e 2013 foram como segue:

		(euros)	
		2013	2012
Subsídios utilização de lares lucrativos	i)	9.025.600	9.410.295
Subsídios de carácter mensal	ii)	7.791.689	6.139.804
Outros subsídios e ajudas técnicas	iii)	2.648.494	2.285.028
Subsídios de carácter eventual	ii)	2.154.432	1.570.287
Encargos com formandos / alunos	iii)	787.539	883.938
Correções relativas a períodos anteriores		124.998	125.787
Abates AFT e PI	iv)	4.870.101	2.913
Prémios	v)	420.000	23.077
Outros	vi)	1.059.743	1.708.611
		28.882.595	22.149.740

- 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) Outros subsídios, ajudas técnicas e encargos com formandos/ alunos: ajudas técnicas atribuídas a utentes e encargos de formação (ex.: bolsas de estudo) suportados pela Santa Casa no âmbito da Ação Social;
- iv) Abates de ativos fixos tangíveis e propriedades de investimento: reconhecimento decorrente de devolução de imóveis arrendados ou cedidos, e de abates dos imóveis englobados nas permutas realizadas em 2013, com impacto em resultados de 2,6 milhões de euros;
- v) Prémios: variação justificada pela atribuição em 2013 de 400 mil euros de Prémios Santa Casa Neurociências, distribuídos em dois galardões, focados em áreas de atuação da Santa Casa que são prioritárias face ao impacto na saúde da população e na sociedade atual, nomeadamente: Prémio Dr. José de Melo e Castro, no valor de 200 mil euros, no âmbito das lesões vertebro-medulares traumáticas, adquiridas ou congénitas; e Prémio Mantero Belard, também no valor de 200 mil euros, no âmbito das doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento (como a doença de Parkinson e a doença de Alzheimer).
- vi) Outros: outros gastos e perdas que não se incluem nas rubricas anteriores.

31 Juros e gastos e rendimentos similares

O detalhe dos juros e gastos e rendimentos similares obtidos nos exercícios de 2012 e 2013 é como segue:

		(euros)	
		2013	2012
Gastos e perdas financeiras			
Juros pagos		(6.864)	(2.062)
		(6.864)	(2.062)
Rendimentos e ganhos financeiros			
Juros obtidos	i)	5.605.112	5.566.593
Juros de aplicações financeiras do DJ	ii)	3.076.524	4.270.180
Juros de obrigações	iii)	1.062.417	3.984.028
Dividendos investimentos financeiros		38.234	34.050
Outros		14.887	13.918
		9.797.173	13.868.769

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;

iii) Juros de obrigações: juros de obrigações de curto prazo e elevada liquidez, referente a carteira cuja maturidade foi atingida em Julho de 2013.

32 Compromissos

Os compromissos assumidos pela Santa Casa, à data do balanço do exercícios findos a 31 de dezembro de 2012 e 2013, correspondem a:

i) Locações operacionais de viaturas, cujo resumo das rendas vincendas relacionadas com os contratos de locação operacional em vigor à data de 31 de dezembro de 2013:

(euros)		
Rendas vincendas	< 1 ano	1 - 5 anos
Aluguer Operacional de Viaturas	688.464	181.958
	688.464	181.958

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 2013, a Santa Casa, no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, não incorreu em encargos significativos de carácter ambiental.

A 31 de dezembro de 2013 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 2013, as remunerações auferidas pelos Órgãos Sociais da SCML ascenderam a 304.333 euros (2012: 332.889 euros), conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2013	2012
Mesa da SCML	274.392	307.225
Conselho de Auditoria	29.941	25.664
	304.333	332.889

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 2012 e 2013, a Santa Casa não efetuou quaisquer aquisições de bens e serviços com estas entidades, apresentando os seguintes saldos correntes com as mesmas:

Saldos devedores e credores

No final dos exercícios de 2012 e 2013, os saldos resultantes de transações efetuadas com partes relacionadas são como segue:

	2013		2012	
	Saldo Devedor	Saldo Credor	Saldo Devedor	Saldo Credor
Outras Contas a Pagar / Receber				
Departamento de Jogos (DJ)				
Lucros dos Jogos Sociais	25.316.247	-	29.592.219	-
Remunerações, Aquisição de Bens e Serviços, Impostos e Outros	3.054.129	-	1.766.834	681.004
TOTAL	28.370.376	-	31.359.053	681.004

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

37.1. Rendimentos dos Jogos Sociais

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, enquanto beneficiária dos Jogos Sociais e nos termos do Decreto-Lei nº 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, recebeu rendimentos de Jogos Sociais, no período findo em 31 de dezembro de 2013, o montante de 159.364.908 euros (2012: 160.692.606 euros). Estes rendimentos apresentam a seguinte decomposição:

	(euros)	
	2013	2012
Prémios Caducados	9.577.980	12.353.533
Distribuição de Resultados dos Jogos Sociais	149.786.928	148.339.073
	159.364.908	160.692.606

Estes rendimentos encontram-se evidenciados nas rubricas “Vendas e Prestação de Serviços” e “Outros Rendimentos e Ganhos”, conforme descrito nas notas 24 e 29, respetivamente.

37.2. Execução Orçamental

A execução orçamental da Santa Casa, nos exercícios de 2012 e 2013 apresenta os seguintes valores:

	(euros)				
	2012	Orç. 2013	2013	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
71 - Vendas	906.019	1.223.950	1.060.523	(163.427)	-13,4%
72 - Prestações de Serviços	29.556.366	32.128.410	138.301.024	106.172.614	330,5%
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	1.548.962	2.424.000	1.669.315	(754.685)	-31,1%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	168.114.182	159.096.084	57.335.375	(101.760.709)	-64,0%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	13.868.769	10.053.955	9.797.173	(256.782)	-2,6%
Total Receitas Correntes	213.994.297	204.926.399	208.163.410	3.237.011	1,6%
61 - Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	5.682.707	6.778.201	5.548.724	(1.229.477)	-18,1%
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	56.394.223	62.480.551	60.345.556	(2.134.995)	-3,4%
63 - Gastos c/Pessoal	98.017.401	109.668.201	105.669.141	(3.999.060)	-3,6%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	22.146.827	20.906.354	24.014.708	3.108.354	14,9%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	2.062	3.000	6.864	3.864	128,8%
Total Despesas Correntes	182.243.220	199.836.307	195.584.992	(4.251.314)	-2,1%
Saldo Corrente	31.751.077	5.090.092	12.578.418	7.488.326	147,1%
Desinvestimento	1.733.964	20.500.000	140.431	(20.359.569)	-99,3%
Investimento	8.064.449	25.459.157	20.566.401	(4.892.756)	-19,2%
Saldo Capital	(6.330.485)	(4.959.157)	(20.425.970)	(15.466.813)	-311,9%

De referir que aquando da elaboração do orçamento para 2013 ainda não se encontrava celebrado o Protocolo de Colaboração entre o Instituto de Segurança Social (ISS, IP) e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, motivo pelo qual se justificam as variações entre outros rendimentos e prestações de serviços.

No que respeita às rubricas sem fluxo financeiro, verificam-se os seguintes valores:

	(euros)				
	2012	Orç. 2013	2013	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
Reversões	310.111	10.000	4.336.336	4.326.336	-
Ganhos por aumento de justo valor	208.180	-	1.634.597	1.634.597	100,0%
Outros Rendimentos e Ganhos - Alienações AFT e PI	-	-	4.265.000	4.265.000	100,0%
Total Rendimentos sem Fluxo Financeiro	518.291	10.000	10.235.933	10.225.933	100,0%
Gastos c/Pessoal - Fundo de Pensões	(2.152.199)	-	150.808	150.808	100,0%
Gastos de Depreciação e de Amortização	11.405.702	12.630.686	12.821.534	190.848	1,5%
Perdas por Imparidade	549.068	1.440.000	294.453	(1.145.547)	-79,6%
Perdas por redução de Justo Valor	8.410	-	158.890	158.890	100,0%
Provisões do Período	3.430.423	50.000	1.906.602	1.856.602	-
Outros Gastos e Perdas - Aplicação MEP e Abates AFT e PI	3.566.039	-	6.387.415	6.387.415	100,0%
Total Gastos sem Fluxo Financeiro	16.807.443	14.120.686	21.719.702	7.599.016	53,8%
Saldo	(16.289.152)	(14.110.686)	(11.483.769)	2.626.917	18,6%

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, 13 de março de 2014,

O Diretor Financeiro

(André Casanova Matos Prado Lyra)

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)

Abreviaturas

<u>Abreviatura</u>	<u>Expressão</u>
ACES	Agrupamento de Centro de Saúde
ACS	Alto Comissariado da Saúde
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
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
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
CRPCCG	Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian
CSF	Comissões Sociais de Freguesia
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)
EAFCLR	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
FBCF	Formação Bruta de Capital Fixo
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)
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
NAT	Núcleo de Apoio Técnico
OFIP	Orientação, Formação e Inserção Profissional

PES	Plano Emergência Social
PES	Promoção de Empreendedores Sociais
PIB	Produto Interno Bruto
PIEF	Plano Integrado de Educação-Formação
PILAR	Programa Idosos em Lar
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
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)
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
UFCD	Unidade de Formação de curta Duração
UM	Unidades Móveis de Saúde
USMJNP	Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto
USSC	Unidade de Saúde Santa Casa
VIH/SIDA	Vírus da Imunodeficiência Humana / Síndrome de Imunodeficiência Adquirida

SANTA
CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.