



Relatório

de gestão e contas

2014

**SANTA
CASA**

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.



Índice

1 A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Órgãos Estatutários	06
Organograma	07
Mensagem	08

2 Missão e Objetivos estratégicos

Missão e Valores	14
Objetivos Estratégicos 2013/2014	15

3 Enquadramento

Introdução	18
Enquadramento Económico e Social	37
Recursos Humanos	47

4 Áreas de Intervenção?

4.1 Departamento de Ação Social e Saúde	61
4.2 Departamento de Gestão Imobiliária e Património	131
4.3 Departamento da Qualidade e Inovação	145
4.4 Departamento de Empreendedorismo e Economia Social	155
4.5 Departamento de Jogos	167
4.6 Direção da Cultura	179

5 Secretaria-Geral

6 Saúde

Hospital Ortopédico de Sant'Ana	204
Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão	214
Escola Superior de Saúde do Alcoitão	221
Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto	229

7 Serviços Instrumentais

Direção de Comunicação e Marketing	234
Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação	241
Direção de Recursos Humanos	245
Direção de Aprovisionamento	248
Direção Financeira	251
Direção de Assuntos Jurídicos	255
Gabinete de Auditoria Interna	258
Gabinete de Estudos e Planeamento	261

8 Contas 2014

Proposta de Aplicação de Resultados	266
Balanço	268
Demonstração dos resultados por naturezas	269
Demonstração das alterações no capital próprio	270
Demonstração dos fluxos de caixa	271

9 Anexos

274

10 Abreviaturas

322





1 A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Órgãos Estatutários
Organograma
Mensagem

Órgãos Estatutários

Em 31 de dezembro de 2014

DE ADMINISTRAÇÃO MESA E PROVIDOR

Pedro Miguel de Santana Lopes – Provedor
Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa Afonso – Vice Provedor
Paulo Sérgio Rosa Mateus Calado – Vogal da Mesa
Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa – Vogal da Mesa
Rita Isabel Morais Tomaz Valadas Pereira Marques – Vogal da Mesa

DE CONSULTA CONSELHO INSTITUCIONAL

Pedro Miguel de Santana Lopes – Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
Marina Van Zeller – em representação do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social
Mariana Ribeiro Ferreira – 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 – Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
António Bagão Félix - elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor
Cónego João Seabra - elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor

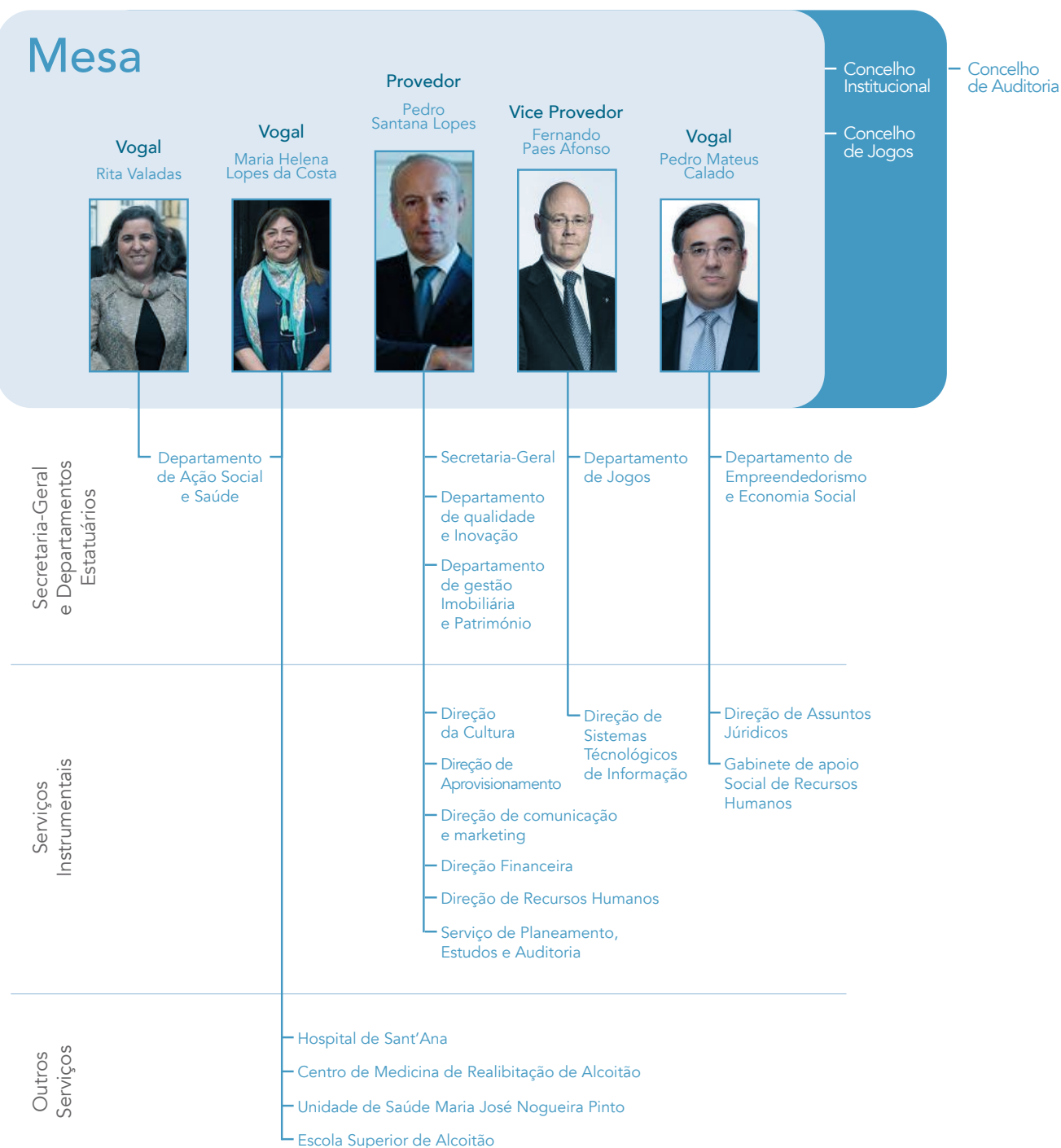
CONSELHO DE JOGOS

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
Teresa Maria Alvarez Lima Costa – em representação do Ministério da Administração Interna
Carla Alexandra de Meneses Moutinho Henriques Gonçalo Catarino – em representação do Ministério da Saúde
José Vítor Pedroso – 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
Ana Sofia Nabais de Carvalho Bernardo dos Santos - em representação do Ministério da Economia

DE FISCALIZAÇÃO CONSELHO DE AUDITORIA

José Henrique Rodrigues Polaco – Presidente, em representação do Ministério das Finanças
Rui Filipe de Moura Gomes – Vogal não Revisor Oficial de Contas, nomeado pela tutela
Joaquim Manuel da Silva Neves – Revisor Oficial de Contas, nomeado pela tutela

Organograma





Mensagem do Provedor

O ano de exercício a que este Relatório respeita traduz o último período do mandato que a atual Mesa iniciou em 14 de setembro de 2011 e que terminou no mesmo dia do ano de 2014. Mais do que palavras, interessam factos:

SUSTENTAÇÃO do equilíbrio económico-financeiro da Santa Casa, apesar de uma crise económico-social sem precedentes desde há décadas, tendo-se tomado as medidas consideradas necessárias em ordem ao controlo da despesa, apesar da enorme pressão social e à manutenção e diversificação das receitas;

REAValiação do justo valor do património imobiliário da Santa Casa, tarefa suprema que nos disseram, ou sobre a qual nos foi dito, no início de funções, que seria impossível ou muitíssimo difícil, pelos meios ou pelos custos envolvidos, ser levada a cabo;

RETRIBUIÇÃO às populações, de diferentes parcelas do território nacional, segundo critérios de equidade, do apoio dado, por múltiplas formas, desde os legados e doações dos nossos beneméritos, até às apostas nos jogos sociais;

COLABORAÇÃO profunda, o que não acontecia, com a União das Misericórdias Portuguesas, com a criação dos Fundos Rainha Dona Leonor e Nossa Senhora do Manto, que permitirão o trabalho próximo dos mais carenciados, entre a SCML e todas as outras Misericórdias do País;

DEFINIÇÃO mais exigente da assunção de determinados princípios e valores, nomeadamente os que se ligam à moralidade na contratação, vedando-se

o recurso a familiares de membros da Administração e de outros dirigentes da Santa Casa;

VERIFICAÇÃO constante, através de um Gabinete de Auditoria permanentemente atuante, o que até aqui não acontecia, do trabalho desenvolvido pelos diferentes serviços da Santa Casa e, nomeadamente, os termos do cumprimento das normas em vigor, em todos os domínios, por exemplo, no quadro geral da contratação pública, no enquadramento orçamental e, de modo muito relevante, do cumprimento dos objetivos e atribuições da Santa Casa, nas suas obras materiais e espirituais;

MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA tendo-se assumido o imperativo da desmaterialização e da informatização global após levantamento integral, o que até aqui não aconteceu, dos procedimentos e dos processos e, também, após a elaboração dos mestres de materiais. Implicou, naturalmente, o lançamento dos inerentes procedimentos concursais que estão a decorrer. Um, já terminado, na área da ação social e da saúde, outro, na gestão documental, em fase de apreciação de propostas;

PUBLICITAÇÃO passou-se a publicitar com regularidade, o que até aqui não acontecia, os atos contratuais em respeito pela legalidade vigente

e contribuindo decisivamente para a transparência do que se passa na Santa Casa;

REORGANIZAÇÃO da estrutura administrativa, nomeadamente na ação social para corresponder à nova realidade territorial da divisão administrativa no concelho de Lisboa mas, também, durante o ano transato, de todo o processo de aprovisionamentos que, pela natureza das múltiplas e variadas atribuições da Santa Casa, se torna especialmente exigente e complexo;

INAUGURAÇÃO nas áreas dos cuidados secundários, terciários e quaternários, em outubro de 2012, foi inaugurada a Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto. Com um modelo de abertura gradual entrou em funcionamento com uma lotação de 21 camas, tendo passado a dispor de 63 em agosto de 2014. Na área dos cuidados primários, em julho de 2014 foi inaugurada a Unidade de Saúde do Bairro da Liberdade passando a SCML a dispor de sete unidades de saúde e três extensões;

INTEGRAÇÃO dos 33 equipamentos da segurança social que foram transferidos para a Santa Casa pelo 18º Governo Constitucional, poucos meses antes do nosso início de funções. A integração referida é considerada nos planos orçamental (com encargo de cerca 22 milhões de euros/ano), funcional e institucional;

Mensagem do Provedor

INVESTIGAÇÃO assumida como prioridade cimeira do trabalho da Santa Casa, o que, até aqui, não acontecia de todo, tendo-se criado por conseguinte, as bolsas Neurociências nas áreas das lesões vertebro-medulares e das doenças degenerativas, e tendo-se ainda incumbido um dos departamentos estatutariamente previstos de assumir as áreas da ciência e da investigação, e procurando-se ainda estabelecer laços aprofundados com instituições internacionais, nas respetivas áreas de saúde;

COOPERAÇÃO na base da reciprocidade, que se pretende assegurar, com instituições estrangeiras de reabilitação física e motora, o que não acontecia até aqui, também para aprofundar o saber comparado quanto às terapias utilizadas;

REABILITAÇÃO DE EDIFÍCIOS a Santa Casa procedeu, nestes três anos, ao levantamento de 10 licenças de

construção para reabilitação de prédios na cidade de Lisboa que estavam caducadas, na Câmara Municipal de Lisboa, desde 2007, estando as respetivas obras, no geral, em curso ou já concluídas;

CONSTRUÇÃO com aproveitamento de uma estrutura que foi levantada para um edifício hospitalar, em 1987, ao lado do atual Hospital de Sant'Ana, das novas instalações daquela unidade hospitalar;

CONCORRÊNCIA dos Jogos Santa Casa para as novas apostas que se aguardavam desde 2012 e sobre as quais o Governo e a Assembleia da República recentemente legislaram;

REESTRUTURAÇÃO do Departamento de Jogos, em ordem a municiá-lo com os instrumentos necessários para as novas incumbências atribuídas pelo novo quadro legal do jogo e para a concorrência que a Santa Casa passará a enfrentar no online;

COMUNICAÇÃO A Santa Casa passou a dispor, o que até aqui não sucedia, de uma Direção de Comunicação e Marketing que, até aqui, só existia na prática na área dos Jogos Santa Casa, o que, como se compreende, era profundamente deturpador ou limitador do conhecimento adequado da realidade de todo o trabalho que é desenvolvido, contrariando assim desconhecimentos incompreensíveis como aquele que ainda se verifica da parte de muitas pessoas em relação, por exemplo, ao Hospital de Sant'Ana, na Parede, ou ao Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão, cuja pertença à Santa Casa é muitas vezes ignorada;

ATRIBUIÇÃO de um novo estatuto à área da cultura, com a criação de uma Direção da Cultura autónoma e assumindo esse sector como parte das obras espirituais que a Santa Casa não pode nunca negligenciar, por serem essenciais ao equilíbrio das pessoas e, também, por importarem à divulgação da identidade e matriz desta Instituição;

Para além destas linhas de trabalho, gostaria de destacar, pela sua importância social, programas que lançámos:

INTERGERAÇÕES através do qual a SC passou a trabalhar logo no inverno de 2011/2012 na prevenção de situações "não sinalizadas" de isolamento de idosos residentes na cidade de Lisboa, ao contrário do que até aqui acontecia;

ENCONTROS COM VIDA a Santa Casa passou a realizar, o que até aqui não acontecia, iniciativas nos lares e centros de dia, com artistas portugueses das mais variadas gerações e características, realizando simultaneamente duas benfeitorias: contribuir para dias mais

animados e interativos das pessoas com mais idade, já aposentadas e que estão nesses equipamentos; e, simultaneamente, apoiarmos muitos artistas portugueses, dos mais retirados aos mais ativos, que se depararam com situações de grande défice de trabalho nestes anos de maior crise;

INTERSITUAÇÕES que enquadraram a nova e importante tarefa de recensar os sem-abrigo existentes em Lisboa e a respetiva situação, tendo para eles uma política assumidamente mais proativa, independentemente da colaboração existente na rede tripartida;

SAÚDE MAIS PRÓXIMA a Santa Casa passou a providenciar, o que até aí não fazia, unidades móveis de rastreios preventivos em variadas áreas, principalmente nos bairros mais carenciados de Lisboa;

INOVAÇÃO SOCIAL no impressionante espaço que é a Mitra, até aqui fechada ao Mundo, abrindo-a a todos os lisboetas, com diversos projetos de inclusão social e num novo equipamento, o Cais do Gás, a integração comunitária dos sem-abrigo.

Mensagem do Provedor

Podíamos tornar a lista maior. O exercício 2014 foi especialmente difícil por terem sido muitas as solicitações de apoios e subsídios a pessoas e famílias em grandes dificuldades, para além dos que são solicitados pelas mais variadas instituições, as quais, muitas vezes, deixaram de contar com apoios do Estado ou de grandes empresas privadas. Estamos convencidos de que o ano de 2014 marcou o fim de algumas prestações sociais, nomeadamente o subsídio de desemprego para algumas famílias. E também sentimos de modo especialmente intenso, as consequências da racionalização em diferentes unidades do serviço nacional de saúde, que não pode acolher pessoas que já não apresentam razões para internamento, apesar da forte dependência em que muitas vezes se encontram. Desde que iniciámos, foi seguramente o ano em que mais procurados fomos por famílias que não podiam ter os mais idosos a seu cargo e não encontravam instituições, ao alcance dos seus rendimentos, que os pudessem receber.

Sabemos que são várias as razões que levam a um interesse cada vez mais crescente pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Se olharem para o trabalho que todos desenvolvemos com a mesma boa-fé

e boa vontade com que procuramos relacionarmo-nos com a sociedade, certamente sentirão cada vez mais confiança no presente e no futuro desta instituição que celebra este ano de 2015 o seu 517º aniversário.

O relatório de atividades e os resultados, que nos orgulham, do exercício do ano de 2014, demonstram bem tudo o que procuramos expor, de modo sucinto, nesta Mensagem.

Em face dos desafios do futuro, temos a responsabilidade de, enquanto SCML, saber dar as respostas sociais adequadas aos desafios, de um modo profissional e inovador. Queremos, na área social e designadamente na emergência social, ser o benchmarking em Portugal. É uma aposta que só através da investigação é possível e que a SCML assume responsabilmente como desígnio para os próximos anos.

Com estes propósitos, ao longo de 2015, procuraremos fomentar a discussão sobre os atuais desequilíbrios que se verificam na sociedade e sobre a sustentabilidade da SCML, garantindo que a instituição não deve ser forçada a assumir mais riscos do que aqueles que pode controlar.

Na SCML, acreditamos que é tempo de adaptar os modelos e políticas de

intervenção social ao século XXI. Acreditamos que as Misericórdias têm que ser instituições de modernidade, na gestão, nas prioridades, nas relações com a comunidade, na investigação, nos métodos terapêuticos e na formação.

As Misericórdias têm que chamar para si a imagem, não só de instituições com a sabedoria da antiguidade mas, também, com a ousadia da modernidade e da inovação. São características essenciais para que as Misericórdias respondam aos desafios que lhes são exigidos no Século XXI.

Esta é a Santa Casa que queremos: sustentável, responsável, inovadora e próxima, por Boas Causas. Quero agradecer de modo vincado, a todos os funcionários da Santa Casa, na medida do trabalho e do esforço de cada um, tudo o que têm feito para que, em conjunto, possamos honrar a nossa história que tanto nos inspira no dia-a-dia da nossa ação.

Por Fé e por Fidelidade à matriz da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, damos graças a Deus pelo que foi possível fazer em 2014 e pedimos a mesma graça para a missão que temos a responsabilidade de levar por diante.

O PROVEDOR

Pedro Santana Lopes



MODERNIZAÇÃO
COLABORAÇÃO
PROXIMIDADE
INTEGRAÇÃO
INTERGERAÇÕES
REORGANIZAÇÃO
SUSTENTAÇÃO
INVESTIGAÇÃO
RETRIBUIÇÃO
RESPONSABILIDADE
COMUNICAÇÃO
INOVAÇÃO

2 Missão e Objetivos Estratégicos

Missão e Valores
Objetivos Estratégicos 2013/2014

Missão e Valores

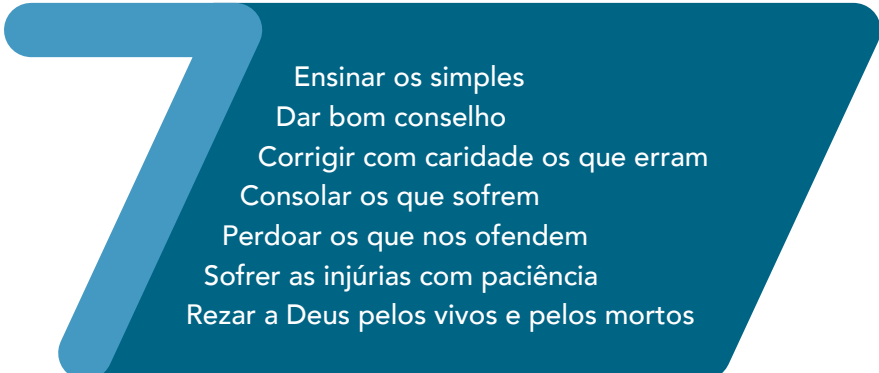
Fundada em 1498, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) procura a realização da melhoria do bem-estar da pessoa no seu todo, prioritariamente dos mais desprotegidos. É conhecida pela Ação Social que desenvolve e por assegurar a exploração dos Jogos Sociais do Estado em Portugal, mas desenvolve

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.

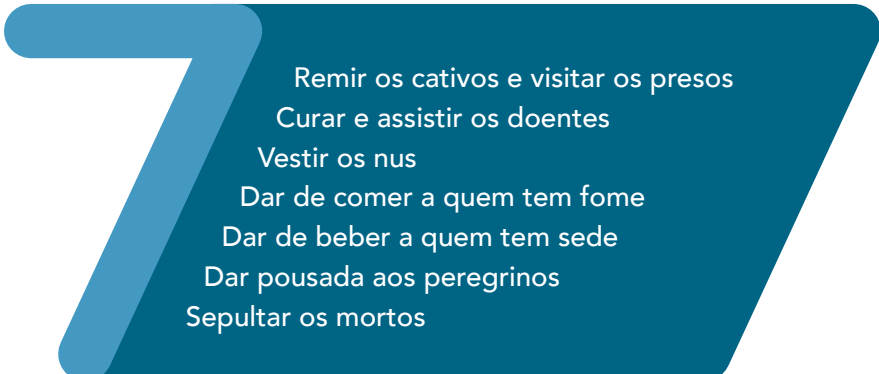
Os valores são os presentes no seu compromisso original de levar a cabo as 14 Obras de Misericórdia:

Sete 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

Sete Corporais, relacionadas, sobretudo, com ocupações 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.

Objectivos Estratégicos 2013/2014

1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

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;

7

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

8

Apoiar a Cultura Nacional

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

10

Dar especial enfoque, na área de gestão de recursos humanos, à proteção e aos benefícios sociais dos trabalhadores e aposentados / reformados da SCML

11

Assumir novas responsabilidades na área da saúde

12

Crear sistema de gestão e monitorização eficaz dos processos aquisitivos, assegurando a observância dos procedimentos definidos





3 Enquadramento

Introdução
Enquadramento Económico e Social
Recursos Humanos

Introdução

Em 2014, a atuação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foi marcada por uma decisiva capacidade de execução, permitindo a consolidação da estratégia de sustentabilidade prosseguida nos últimos quatro anos e tornando possível atingir as metas definidas para as suas áreas de atividade, concretamente, a

Ação Social, a Saúde, o Património, o Ensino Superior, a Cultura, o Empreendedorismo Social e os Jogos Sociais do Estado. Num contexto em que as dificuldades económicas e sociais persistiram por efeito das medidas restritivas do último ano do **Programa de Apoio Económico Financeiro (PAEF)** a atividade foi

afetada por vários desequilíbrios exógenos, nomeadamente a nível macroeconómico e social, tendo sido essencial a determinação de todos os que se dedicam ao sucesso da missão da **SCML**, isto é, colaboradores, utentes, Governo, Irmandade da Misericórdia de São Roque, parceiros e restantes stakeholders.



A SCML no Século XXI

Uma intervenção em mudança

Desde 2008, ano que marcou o início de uma severa crise económica a nível mundial, o sector dos jogos sociais públicos tem atravessado uma enorme transformação, devido a desequilíbrios de diferentes origens. Estes desequilíbrios alteraram as bases do sector, recaindo agora sobre este uma percepção mais instável.

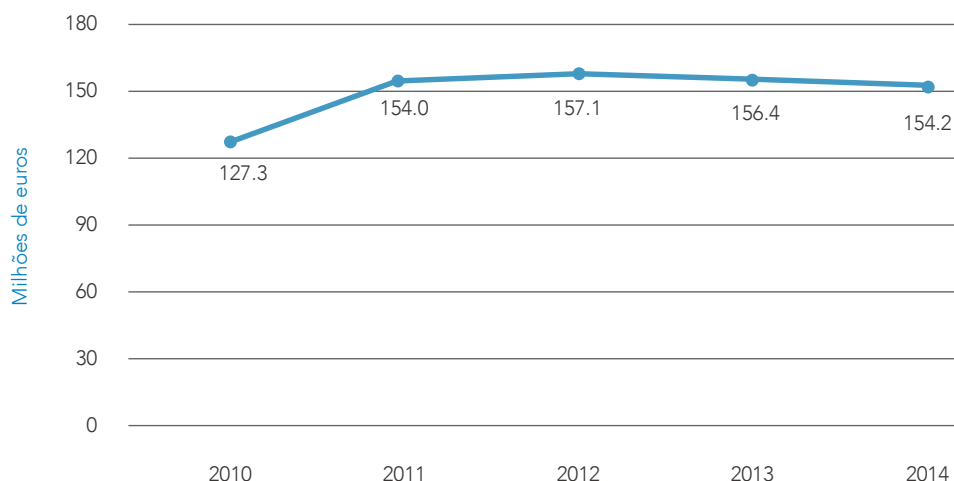
Esta circunstância teve consequências em 2014, com a estabilização das vendas nos principais jogos – como o Euromilhões. Assim, assistiu-se a uma

ligeira diminuição das receitas de jogos para fazer frente às diversas atividades sociais que caracterizam a **Santa Casa da Misericórdia de Lisboa**.

As receitas correntes provenientes dos resultados dos jogos distribuídos para a **SCML** caíram de **159,4 milhões de euros** para os **157,1 milhões de euros**, entre **2013 e 2014 (-1,4%)**, mantendo a tendência que vinha de 2012, mas, contudo, bem acima **(4,2%)** da estimativa feita no Orçamento para o ano de 2014.

De notar que em 2013, os prémios caducados tiveram um comportamento excecional devido ao facto de ter caducado um prémio do Joker no valor de 13,7 milhões de euros. Por este motivo, esta rubrica apresenta uma descida de 62,6% entre 2013 e 2014. No entanto, mesmo calculando a variação corrigida deste efeito, a evolução teria sido de -14,5%, o que manifesta uma tendência para uma redução efetiva da ocorrência da caducidade dos prémios.

Gráfico 1 - Distribuição dos Resultados dos Jogos para a SCML



Esta recuperação relativamente ao orçamentado, assim como o impacto plurianual da avaliação do património arrendado com base no justo valor, permitiu, em termos de resultados, responder às resilientes solicitações na área da Ação Social,

da Saúde e da Escola Superior - onde as receitas próprias também caíram respetivamente em **2,5%**, **1,3%** e **14,3%** - e à queda do rendimento de capital (os juros, dividendos e similares caíram **40,1% de 2013 para 2014**, devido à degradação da remuneração

dos depósitos a prazo). Mesmo assim, foi possível obter os resultados líquidos de **4,9 milhões de euros em 2014**, contra os **-17,7 milhões de euros orçamentados**.

Quadro 1 - Resultado Líquido

(Em Milhões de Euros)

Resultado Líquido	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Orçamento 2014	Contas 2014
Ação Social	-82,9	-84,4	-87,2	-91,4	-93,0	-94,1
Saúde	-27,9	-26,9	-22,7	-26,3	-28,4	-30,5
Escola Superior	-0,3	-0,4	-0,4	-0,4	-0,2	-0,6
Património	-5,4	-21,6	-5,4	4,9	-4,3	12,8
Cultura	-2,4	-2,5	-2,0	-2,8	-3,0	-2,7
Instrumentais	-5,6	-6,2	-9,8	-15,3	-20,6	-19,7
Distribuição Resultados DJ	131,9	158,3	160,7	159,4	150,7	157,1
Resultado Líquido s/ Est. Cedidos pelo ISS	7,4	16,4	33,2	28,1	1,2	22,2
Est. Cedidos ISS	0,0	-20,7	-17,7	-18,5	-18,9	-17,3
Resultado Líquido	7,4	-4,3	15,5	9,6	-17,7	4,9

De salientar ainda que, ao mesmo tempo, se aumentaram as aplicações em títulos para 15,4 milhões de euros (5,5%) e se manteve um forte investimento de 24,5 milhões de euros, em linha com o ano anterior de 2013. A **SCML**, com os equipamentos cedidos pela Segurança Social tem resultados de 4,9 milhões. Sem esses equipamentos, os resultados seriam 22,2 milhões de euros.

Resultado de 4,9 milhões de euros em 2014

Apesar da queda das receitas em **2,4%**, para **200,5** milhões de euros, das receitas da atividade da **SCML** (excluindo o Departamento de Jogos) e do aumento em **2,7%** da despesa

corrente total para **201** milhões de euros, o saldo corrente foi negativo apenas em **470 mil** euros, o que representa apenas **10%** do saldo corrente do orçamento aprovado pela

tutela e órgãos sociais da **SCML** para 2014. Com o saldo não corrente de **5,4** milhões, o saldo global é de 4,9 milhões em **2014**.

Quadro 2 - Composição dos Resultados

(Em Milhões de Euros)

Composição dos Resultados	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Orçamento 2014	Contas 2014
Despesas Correntes	166,2	188,0	182,2	195,6	201,8	201,0
Receitas Correntes	187,7	222,8	214,0	205,4	197,1	200,5
Saldo Corrente	21,5	34,8	31,8	9,8	-4,8	-0,5
Outras Despesas (sem fluxo financeiro)	14,6	40,7	16,8	18,7	13,0	15,2
Outras Receitas (sem fluxo financeiro)	0,5	1,6	0,5	18,5	0,1	20,6
Saldo Não corrente	-14,1	-39,1	-16,3	-0,2	-13,0	5,4
Saldo Global	7,4	-4,3	15,5	9,6	-17,7	4,9

No que respeita ao saldo não corrente, há a salientar as despesas com o fundo de pensões em 858 mil euros e o crescimento na valorização do justo valor das propriedades de Investimento que tiveram um saldo líquido de 15,9 milhões nas contas de 2014, contra 8,2 milhões no saldo de 2013.

Quadro 3 - Saldo Não Corrente – Sem Fluxo

(Em Milhões de Euros)

Saldo Não Corrente - Sem Fluxo	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Orçamento 2014	Contas 2014
Outras Despesas	14,6	40,7	16,8	18,7	13,0	15,2
Fundo de Pensões	-5,5	4,3	-2,2	0,2	0,0	0,9
Indemnizações por mutuo acordo						0,5
MEP - Impacto do Fundo "Santa Casa 2004"	2,8	3,6	3,6	1,8	0,0	0,0
Abates Ativos	0,1	0,3	0,0	0,6	0,0	0,1
Amortizações	10,4	11,1	11,4	9,5	12,5	9,9
Provisões	0,6	1,9	3,4	1,9	0,0	0,9
Desvalorização Justo Valor Propriedades de Investimento				4,2		0,5
Imparidades e justo valor	6,2	19,5	0,6	0,5	0,5	2,5
Outras Receitas	0,5	1,6	0,5	18,5	0,1	20,6
MEP - Impacto do Fundo "Santa Casa 2004"						0,3
Indemnizações por mutuo acordo						0,7
Reversão de Provisões	0,4	1,0	0,3	2,2	0,0	0,6
Reversão Imparidades	0,2	0,4	0,0	2,1	0,0	0,9
Valorização Justo Valor Propriedades de Investimento				12,5		16,5
Valorização Justo Valor Outros Ativos	0,0	0,2	0,2	1,6	0,1	1,6
Saldo Não corrente	-14,1	-39,1	-16,3	-0,2	-13,0	5,4

No que respeita aos resultados por unidades verifica-se que a exploração, nomeadamente nas unidades hospitalares, se está a degradar por efeito da queda do perfil de rendimento dos utentes e do facto da ARS contestar sistematicamente os preços praticados no HOSA (em cerca de 400 mil euros).

(Em Milhões de Euros)

Quadro 4 - Resultado Líquido

Resultado Líquido	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Orçamento 2014	Contas 2014
DASS, DEES, DQI, DGIP e S.Instrumentais	19,4	7,0	22,3	19,3	-6,8	18,6
HOSA	-5,6	-5,2	-5,3	-7,8	-6,1	-7,8
CMRA	-6,1	-5,8	-1,2	-1,5	-4,6	-5,3
ESSA	-0,3	-0,4	-0,4	-0,4	-0,2	-0,6
Resultado Líquido	7,4	-4,3	15,5	9,6	-17,7	4,9

Recorde-se que a dívida do Estado ao CMRA ascende, em dezembro de 2014, a cerca de 47 milhões de euros.

4 585 Colaboradores

O número de colaboradores da **Santa Casa** a 31 de dezembro de **2014** era de **4 585** (não considerando o Departamento de Jogos). Este número incorpora já o aumento necessário de efetivos que se ficou exatamente a dever

à ampliação da responsabilidade da **SCML** na área do acolhimento institucional de crianças, à abertura de um novo piso na **Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto** e à substituição de serviços em outsourcing.

A evolução salarial nos últimos anos na **SCML**, aliás, reflete exatamente o crescimento da oferta social da **SCML**, para além dos impactos das medidas associadas à política de estabilização no âmbito dos salários.

Quadro 5 - Gastos com Pessoal

(Em Milhões de Euros)

	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014
Gastos com Pessoal - Valor Demonstração Resultados	86,6	109,8	95,9	105,8	109,9
<i>Correções aos Gastos com Pessoal</i>					
Impacto do Fundo de Pensões	5,5	-4,3	2,2	-0,2	-0,9
Impacto da suspensão dos subsídios de férias e natal aos trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas			2,9		
Impacto na Especialização do Acórdão Tribunal Constitucional - 2013 ⁽¹⁾			1,3	-1,3	
Impacto Acórdão Tribunal Constitucional - 2014					-0,7
Indemnizações por Rescisão de Contratos	-0,2	-0,2	-1,3	-1,0	-1,1
Impacto do aumento dos encargos sociais por alterações legislativas ⁽²⁾				-1,2	-0,9
Gastos com Pessoal Corrigidos	91,8	105,2	100,9	102,1	106,4

1. Tendo o Orçamento do Estado para 2013 uma medida de suspensão de um subsídio, os Auditores Externos recomendaram esse reconhecimento em 2012, o que veio reduzir os gastos com pessoal nesse ano. Em 2013, com o Acórdão do Tribunal ao declarar inconstitucional essa medida, levou ao agravamento dos gastos com pessoal.

2. Decorrente de alterações legislativas expressas no quadro anterior, as contribuições para a Caixa Geral de Aposentações e Taxa Social Única, por parte da Entidade Empregadora, sofreram os seguintes incrementos:

Resultado Líquido	Ano de 2010	Ano de 2011	Ano de 2012	Ano de 2013	Ano de 2014
Contribuição Entidade Patronal para CGA	15,0%	15,0%	15,0%	20,0%	23,8%
Taxa Social Única - Entidade Patronal	20,6%	21,0%	21,4%	21,8%	22,3%
Acréscimo Estimado de Encargos (em milhões de euros)				1,2	0,9

A variação de **3,9%** nos gastos com pessoal, entre **2013** e **2014**, ficou basicamente a dever-se ao aumento das contribuições da entidade patronal para a Caixa Geral de Aposentações e da taxa social única que representou um acréscimo de **0,9** milhões de euros, assim como o significativo aumento da resposta social.

Por áreas de atividade, os gastos com pessoal representam em **2014**, relativamente ao ano anterior, aumentos da despesa de **0,7%** na área da Ação Social, **4,1%** na área da Saúde, **12,6%** na área do património e nos serviços instrumentais cerca de **6,2%**.

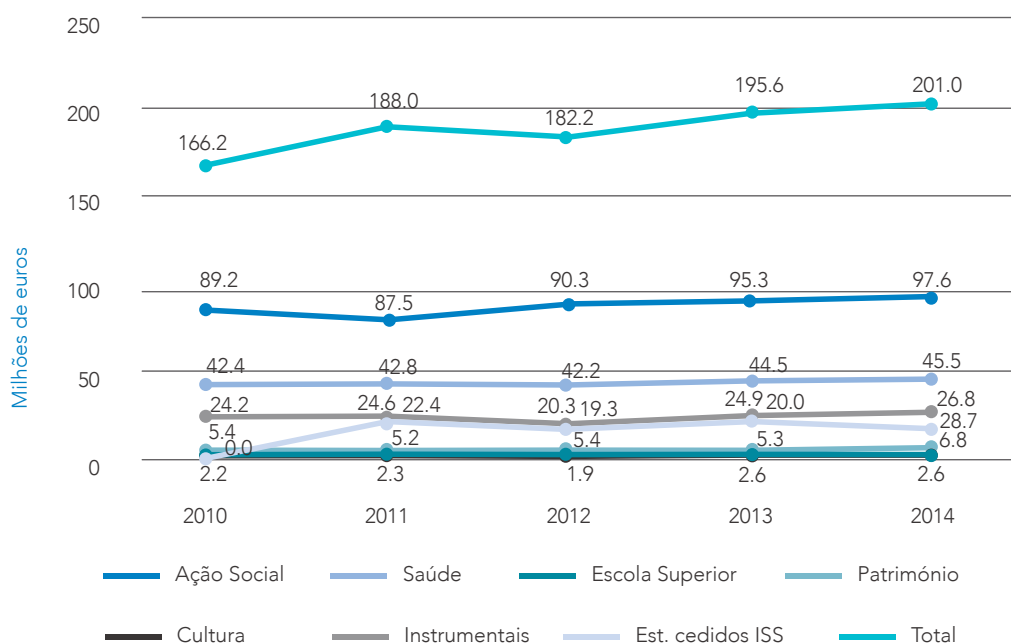
Manutenção da pressão nas despesas sociais

Em 2014, os desequilíbrios macroeconómicos na pendência do **PAEF** continuaram a ter um forte impacto na manutenção da procura de respostas sociais a cargo da **SCML** na área de Lisboa, com a necessidade

de um crescimento da despesa referente à resposta social. Graças ao aumento da eficiência dos serviços prestados e maior rendimento das infraestruturas existentes, foi possível sustentar a substancial resposta social

e de saúde em 2014, sem que isso tenha representado um aumento muito significativo dos custos, num quadro restritivo em termos de receitas.

Gráfico 2 - Despesas Correntes



As despesas com a Ação Social, incluindo os estabelecimentos cedidos pelo ISS aumentaram de **115,3** milhões de euros para **116,3** milhões de euros entre **2013** e **2014** e as despesas na área da saúde cresceram de **44,5** milhões de euros em **2014** para **45,5** milhões de euros em **2014**.

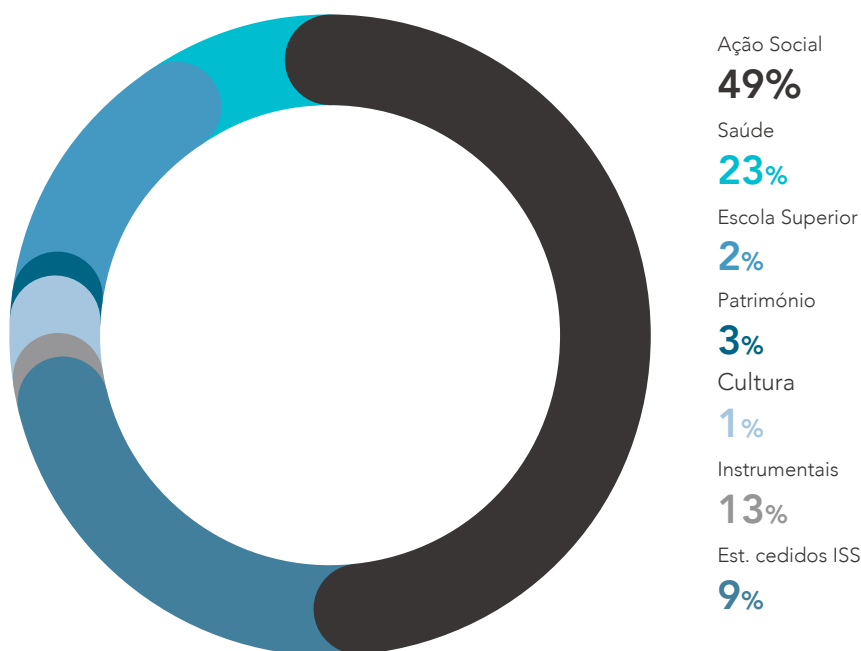
Predomínio da despesa social nas despesas totais

Este aumento da despesa da **SCML** confirmou o predomínio da ação social

na composição da despesa total. Ela representa 58% (Ação Social e ISS) da

despesa total da **SCML**, contra 23% da Saúde.

Gráfico 3 - Despesas correntes



Na área da Ação Social há a salientar as novas apostas da **SCML** decorrentes da transferência de competências da Administração Central e do alargamento da sua área geográfica de intervenção, ao mesmo tempo que se criaram novas formas de intervenção junto da população mais vulnerável.

Na sequência do Protocolo de Colaboração celebrado, a 11 de novembro de 2013, com o Instituto da Segurança Social, IP, nos termos do qual se efetivou a transmissão definitiva para a **SCML** de 22 estabelecimentos integrados daquele Instituto, com efeitos a 1 de Janeiro de 2014, a **SCML** passou a dar novas respostas sociais. Estes equipamentos tiveram forte impacto na conta de exploração da Ação Social, pois com eles vieram igualmente os seus encargos.

Acresceram ainda responsabilidades adicionais depois de, em agosto de 2014, ter sido assinado o **Protocolo de Transferência de Competências do ISS** para a **SCML**, no âmbito do **Sistema de Acolhimento de Emergência** (SAE), na sequência do qual foram já efetuadas reuniões de trabalho e formações em exercício, tendo em vista a estruturação do serviço a prestar pela **SCML** em 2015. Com a entrada em vigor deste protocolo, a **SCML** assumiu o sistema de emergência nos 16 concelhos do distrito de Lisboa.

A reorganização dos **Serviços de Apoio Domiciliário** resultou na constituição de 11 Núcleos e foi consolidada no ano em análise, aumentando de 2 490 para 2 870 lugares a capacidade instalada a

funcionar na cidade de Lisboa. A esta capacidade acrescem 151 lugares, relativos a três SAD não abrangidos por esta reorganização, dois dos quais localizados fora de Lisboa.

Por outro lado, 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 sete dias por semana, 365 dias por ano, estando disponível as 24h diárias, o que permite

uma intervenção atempada de todas as situações sinalizadas.

Para melhor responder ao projeto da Teleassistência, em 1 de Setembro de 2014, foi criado o Contact Center da **SCML** (CC **SCML**) que passou a assegurar o atendimento telefónico dos utentes de teleassistência, anteriormente da responsabilidade do Contact Center do Departamento de Jogos (CC JOGOS).

Os Apartamentos Terapeuticamente Assistidos (ATA) são uma resposta social destinada ao acolhimento temporário de indivíduos independentes ou com dependência ligeira com necessidade de acompanhamento terapêutico e que se encontrem em situação social, familiar e económica precária, visando não apenas a adesão terapêutica mas também a sua integração social e profissional. No final do 3º trimestre de 2014, com a abertura do Centro de São José, foi possível aumentar o número de apartamentos de 15 para 17 e a capacidade de 62 para 78 utentes.

A Obra Social do Pousal (OSP), com capacidade para 101 residentes, destina-se, por seu lado, a pessoas com idade igual ou superior a 18 anos, com quadros clínicos resultantes de Paralisia Cerebral, Degenereências Neurológicas e Anoxia Cerebral, prevalecendo a Multideficiência, o grau de Deficiência Grave e a Dependência. Em julho 2014, foi inaugurada a 1ª fase da Quinta Pedagógica Inclusiva em

parceria com a Fundação Mapfre, no âmbito da qual foram reconstruídos dois edifícios, um para animais de grande porte e outro para ateliers de cerâmica e cozinha pedagógica, com o objetivo de os utentes beneficiarem de novas formas de intervenção em atividades assistidas com animais e aquisição de competências sociais.

O apoio a Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão é prestado no Centro de Reabilitação Nª Sra. dos Anjos (CRNSA) e no Lar Branco Rodrigues (LBR), 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.

O CRNSA, com capacidade para 22 residentes, é direcionado para a aprendizagem e adaptação à Cegueira Adquirida ou Baixa Visão. Como Projetos Inovadores do CRNSA realça-se o Programa PESPI - Sala de Estimulação Precoce 0-6 anos -, cujo objetivo é evitar ou minimizar problemas ao nível do desenvolvimento neuro-psicomotor e permitir à criança desenvolver o seu potencial de função visual.

O Lar Branco Rodrigues (LBR), com capacidade para 30 residentes está direcionado para o acolhimento residencial de Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão, residentes fora do distrito de Lisboa. Como Projetos Inovadores do LBR destacam-se: a abertura do Serviço de Produção

Documental; o incremento e divulgação da Biblioteca Literária e Musical Branco Rodrigues; a elaboração do primeiro Roteiro Turístico de Cascais; a criação de ementas e cartas de vinho em braille para restaurantes do Município de Cascais; e a sua abertura à comunidade com a realização de tertúlias e saraus de poesia.

A Mitra como polo de Inovação Social

Um dos programas mais críticos da Ação Social é o **Programa MITRA**. Ele foi enquadrado na visão que está na sua origem: **Fazer da MITRA o Polo de Inovação Social que serve a sua Cidade sem excluir ninguém**. Esta nova oferta que se pretende implementar no Albergue da Mitra, será um espaço em que os valores da Solidariedade, Diversidade e Inclusão se vão materializar numa oferta integrada aberta à sociedade, através da criação de um conjunto de valências que pretendem vir a facilitar e a apoiar as Pessoas com mais dificuldades de integração na sociedade, sem descuidar todos os outros cidadãos que pretendam interagir ou usufruir desse espaço. A assinatura da cedência do Albergue da Mitra, formalizada em Marvila, em novembro de 2014, pelo Provedor da Santa Casa de Misericórdia de Lisboa, Pedro Santana Lopes, e pelo Presidente da Câmara Municipal de Lisboa, António Costa, foi o momento em que a **SCML** assumiu o compromisso público de execução do Programa MITRA.

A **SCML** assumiu, 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 dependentes do álcool) 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.

24, 2 milhões em subsídios

Em 2014, verificou-se um aumento significativo na atribuição de apoios económicos, nomeadamente com a finalidade de Pagamento de Lares Privados, muito acima do orçamentado, demonstrando o forte impacto que os desequilíbrios macroeconómicos dos anos anteriores ainda continuam a ter

nas famílias. Com efeito, detetamos que a redução do rendimento disponível das famílias, derivados das alterações nas regras de atribuição de prestações sociais, desemprego e aumento de encargos agravado por fenómenos de sobre-endividamento, têm gerado muitas dificuldades nas

famílias e indivíduos em assegurar a sua própria subsistência, o que os leva a recorrer aos serviços da **SCML**, sendo portanto esta área uma das áreas em que houve um significativo aumento da despesa relativamente ao orçamentado.

Quadro 6 - Subsídios, bolsas e apoios financeiros

(Em Milhões de Euros)

Subsídios, bolsas e apoios financeiros	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Orçamento 2014	Contas 2014	Grau Exec. Orc
<i>Subsídios a utentes (mensais)</i>	3,4	4,9	6,4	8,1	7,7	7,8	101,7%
<i>Subsídios a utentes (eventuais)</i>	1,4	1,7	1,7	2,4	2,1	3,0	142,7%
Subsídios a utentes (mensais e eventuais)	4,9	6,6	8,1	10,4	9,8	10,8	110,4%
<i>Subsídios pela Ut. Lares com Fins lucrativos</i>	8,2	9,1	9,4	9,0	9,0	10,4	116,1%
Subsídios e apoios financeiros	1,2	1,3	1,5	1,9	1,3	1,7	130,9%
<i>Outros</i>	1,5	1,5	1,4	1,1	1,4	1,2	82,6%
Subsídios, bolsas e apoios financeiros Total	15,7	18,5	20,4	22,5	21,5	24,2	112,2%

Contudo, a progressiva melhoria do ambiente macroeconómico e a recuperação do poder de compra das famílias levará, proximamente, à redução desta despesa.

Em 2014, a verba total atribuída em subsídios mensais foi de 18,3 milhões de euros representando um incremento de 7,1% face a 2013, consequência de um crescimento semelhante (6,4%) no número de subsidiados apoiados (+ 383) e de um aumento de 2,5% no número de subsídios concedidos (+1 174).

Os subsídios com a finalidade **"Apoio a Idosos em Lares"** continuam a ser os que têm um valor mais expressivo (10,4 milhões de euros), representando 57% do total do montante gasto em subsídios mensais em 2014. Relativamente ao ano anterior registou-

se um crescimento de 16%, justificado pelo aumento significativo do número de utentes apoiados (+ 126).

O montante de apoios eventuais concedido em 2014 foi de na ordem dos 3 milhões de euros, valor que traduz um acréscimo de 26% face aos valores de 2013.

Por outro lado, o trabalho desenvolvido em 2014 pela Comissão Instaladora do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo (NPISA), coordenada pela **SCML**, culminou com a proposta de formalização e contratualização através de um Protocolo de Parceria (a ser assinado entre a Comissão Tripartida da Rede Social e 16 outras entidades) das áreas social e de saúde, numa ótica de atuação centralizada que otimize os vários recursos disponíveis para a

intervenção com este público. Neste âmbito, foi contemplado no Plano para 2014 a criação de uma unidade de atendimento para a pessoa sem-abrigo, a qual, devido essencialmente a constrangimentos inerentes à mudança das instalações da Travessa do Rosário para o **Cais do Gás**, só começou a funcionar em janeiro de 2015.

Recorde-se que, em 2014, considerando a nova malha de organização administrativa da cidade de Lisboa, operou-se uma profunda mudança na reorganização territorial da Intervenção Social da **SCML**, de que resultou o novo Regulamento Orgânico do Departamento de Ação Social e Saúde. Tal reorganização teve por base um modelo territorial mais descentralizado, assente numa lógica de reforço de competências

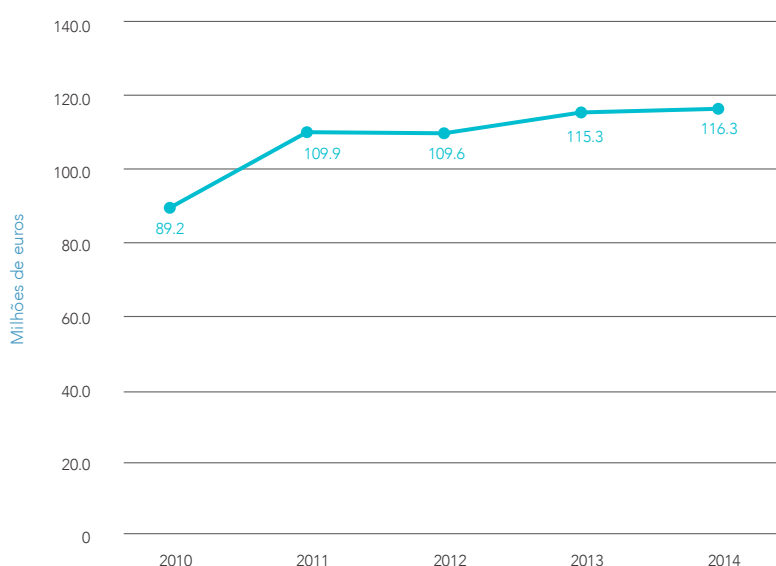
e aposta na especialização em áreas técnicas transversais que garantam que as diferentes respostas à população se entrecruzem, otimizem recursos, reforcem dinâmicas de trabalho interdisciplinar, valorizem e promovam mecanismos de proximidade, integração de respostas, articulação e parceria à escala local.

Para a concretização do novo paradigma de intervenção, procedeu-se à reformulação do Acolhimento Social, através da redefinição das competências das diversas equipas que compõem essa resposta, e criação ou reforço de outras equipas, nomeadamente as Equipas de 1ª vez ou Equipas de Apoio a Idosos, com destaque para o investimento

na abordagem multidisciplinar dos colaboradores e na formação e aplicabilidade da gestão de casos através do modelo colaborativo.

Na área da Ação Social, apesar de todo este esforço adicional, a despesa corrente variou relativamente ao ano anterior em apenas 0,9%, situando-se em 116,3 milhões de euros.

Gráfico 4 - Despesas Correntes - Ação Social



Na área de Saúde, houve em 2014 novos projetos que justificaram a manutenção a níveis significativos do investimento. Em julho de 2014, foi inaugurada a Unidade de Saúde do Bairro da Liberdade, no âmbito do alargamento da cobertura geográfica

dos cuidados de saúde na cidade de Lisboa, a juntar às seis unidades de saúde e três extensões já existentes.

Foi ainda renovado 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 do Bairro Padre Cruz/Telheiras", alargando a prestação de cuidados de saúde de 4 500 para 5 700 utentes inscritos no ACES Lisboa Norte e sem médico de família atribuído.

Reestruturação da Direção de Saúde Santa Casa

Em 2014, a Direção de Saúde Santa Casa sofreu uma reestruturação orgânica e funcional profunda. A partir do novo Regulamento Orgânico, foi efetuada a reorganização e atribuição de nomenclatura adequada aos serviços e equipamentos e a clarificação de atribuições, responsabilidades e competências nas áreas técnica e administrativa. Ficou também bem definida a distinção entre Cuidados de

Saúde Primários e Cuidados de Saúde Secundários e foram criados o Núcleo Saúde Mais Próxima e o Núcleo do Desporto para a Saúde.

O Gabinete de Promoção do **Voluntariado**, ao longo de 2014, continuou a investir na promoção do Voluntariado e na qualificação dos Voluntários e técnicos de enquadramento, contribuindo para

a afirmação do Voluntariado como um recurso estratégico essencial ao cumprimento da missão da instituição.

Foi ainda concluído o **novo piso de internamento** vocacionado para doenças do foro neurológico, inaugurado em julho de 2014, com o reforço do número de camas no **CMRA**.

O CMRA, em colaboração com o Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa, desenvolveu, ainda, um projeto de investigação na área da Biomecânica, que passou pela criação de um protótipo de ortótese do membro inferior com o recurso a

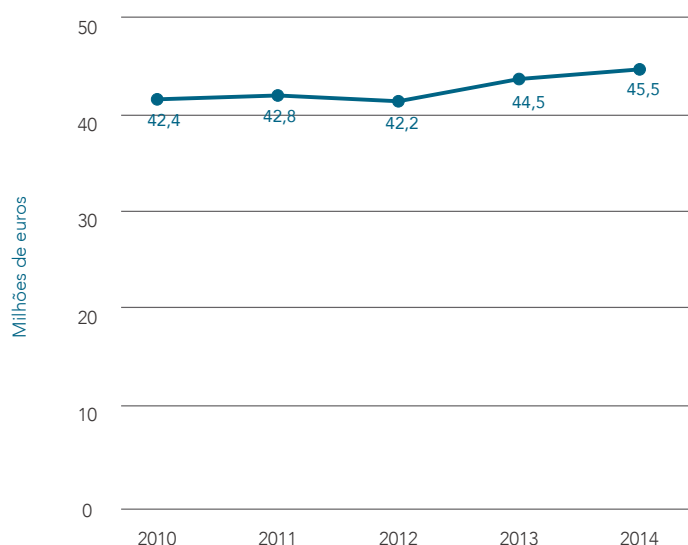
impressão 3D. Refira-se que o seu caráter inovador coloca o CMRA na vanguarda da Engenharia de Reabilitação.

A Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto procedeu ao alargamento da capacidade/lotação disponível com a

abertura do 3º piso em agosto, passando assim a capacidade de 42 para 63 camas.

Na área da Saúde, a despesa corrente em 2014 foi de 45,5 milhões de euros, o que representa uma variação positiva de 2,3% relativamente ao exercício do ano anterior.

Gráfico 5 - Despesas Correntes - Saúde



Outra das áreas onde se reduziu a despesa corrente relativamente ao orçamentado, em mais de 7%, foi a área da **Cultura**. A despesa corrente com a Cultura manteve-se nos 2,6 milhões de euros (-0,5% que em 2013).

A **SCML** organizou a exposição comemorativa dos 516 anos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, bem como a exposição intitulada "Visitação. O Arquivo: memória e promessa". Foi ainda editado um catálogo bilingue que incluiu um CD musical do concerto

de encerramento da exposição, destacando-se a obra inédita de João Madureira, encomendada para este evento. Esta exposição contou com a presença de 10 800 visitantes.

A importância do acervo museológico e patrimonial do Museu de São Roque, assim como da atividade cultural da **SCML**, no contexto nacional e internacional, foi objeto de distinção em 2014 através da atribuição de três Prémios APOM 2014. Organizada pela Direção da Cultura manteve-se a

Temporada de Música em São Roque.

Na área dos projetos relativos ao **património** e no âmbito da política de arrendamentos, levou-se a cabo duas novas iniciativas: a Santa Casa Open House (que teve como objetivos principais divulgar, dar a conhecer os edifícios reabilitados pela **SCML** e promover o seu arrendamento) e o Prédio limpo e Fechado (uma iniciativa que visou evitar uma maior degradação dos prédios e frações devolutas precavendo também questões de segurança).

Reestruturação do Processo Aquisitivo

A reestruturação do processo aquisitivo e dos serviços de aprovisionamento da **SCML** foi outra das decisões críticas do ano de 2014. O racional da reforma foi a responsabilização das diversas áreas de atividade pelas suas compras e a criação de um workflow que integre as compras no

processo de planeamento e de faturação.

Este modelo permitirá, através de um sistema de informação em desenvolvimento, um melhor controlo do processo aquisitivo e das exigências da contratação pública. A entrada em

funcionamento do novo Mestre de Materiais veio permitir também lançar as bases de um planeamento por itens e em materiais, condição necessária para que a maioria das compras possa ser planeada e contratada previamente, com benefícios claros em razão de eficiência e preço.

Aumento das receitas e mais conservação do património

Na área do património, com impacto nas contas de 2013, há a salientar o aumento do volume de receitas do DGIP em 5%, face ao ano 2013 (excluindo contas/rubricas de regularizações) e a avaliação do património através do cálculo do Justo Valor, o que resulta num impacto extraordinário na ordem dos 8,2 milhões de euros, em 2013, e de 15,9 milhões em 2014.

As despesas correntes patrimoniais subiram de 5,3 milhões de euros para 6,8 milhões de euros entre 2013 e 2014, devido ao aumento das intervenções. Representa um acréscimo de 28,8% relativamente a igual período do ano passado.

Neste período o “FIIF Santa Casa 2004” (fundo imobiliário fechado)

manteve a tendência de diminuição do valor dos seus “capitais próprios” tendo decrescido 5,4 milhões € (-10,28%), se compararmos com o 1º trimestre de 2012. Este comportamento de decréscimo dos capitais próprios do Fundo já se faz sentir desde o 4º trimestre de 2011.

Por seu lado e na sequência de alterações orgânicas verificadas em novembro de 2014 às atribuições do Departamento da Qualidade e Inovação foram adicionadas a realização de iniciativas que visem a **investigação & desenvolvimento** e a realização de estudos, áreas até aí promovidas no âmbito das atividades do Gabinete de Neurociências e da Direção de Comunicação e Marketing,

respetivamente, destacando-se, em 2014, a publicação e divulgação do **Relatório de Sustentabilidade** da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa 2013. Em 2014, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tornou-se a primeira organização do Terceiro Sector em Portugal a comunicar a sua atividade em matéria de sustentabilidade de acordo com as diretrizes da iniciativa Global Reporting (GRI), na sua última versão, a GRI 4.0, através da publicação do seu primeiro Relatório de Sustentabilidade, referente a 2013. Releve-se ainda a segunda edição dos Prémios Santa Casa Neurociências, cujas equipas candidatas incluíram 188 investigadores, de diversas nacionalidades.

O Banco de Inovação Social como Agregador de Iniciativas

Na área do Empreendedorismo e Economia Social, há a salientar o Programa de Apoio a Empresas Sociais (PAES) e o Programa de Inovação Social.

O Programa de Apoio a Empresas Sociais (PAES) tem por finalidade captar as melhores ideias, os melhores

projetos, os promotores mais motivados, e apoiá-los na estruturação de negócios capazes de dar origem a uma nova empresa social.

No Programa de Inovação Social, o Projeto UAW – United At Work - Promoção do Empreendedorismo

Intergeracional (Fostering Intergenerational Entrepreneurship) cofinanciado pelo Programa PROGRESS da Comissão Europeia (C.E.) 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. Na promoção de uma cultura de Inovação Social, atendendo ao papel do BIS enquanto agente agregador de iniciativas, parceiros e recursos e devido à não desejabilidade de multiplicação de iniciativas similares, foi considerada estratégica em sede de Conselho Operacional, a integração do BIS enquanto entidade promotora na Iniciativa INOVA, jovens criativos e empreendedores para o Século XXI.

Finalmente, o Programa de Tutores BIS tem em vista a participação cidadã como 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.

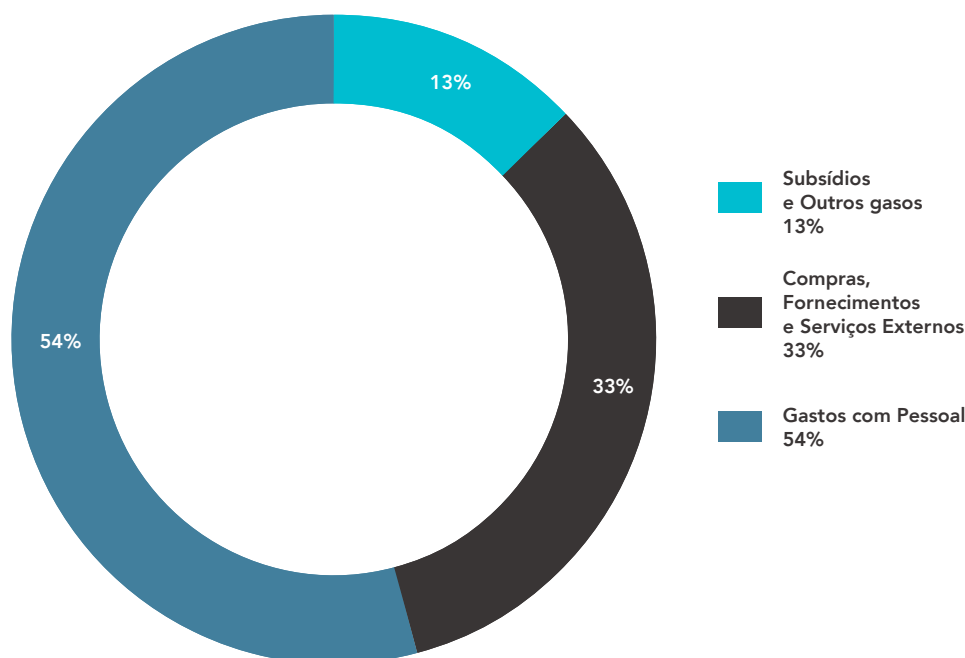
Uma grande aposta da **SCML** tem

sido a formação, como veículo crítico para quebrar o círculo geracional de pobreza, ao mesmo tempo que forma quadros para os seus estabelecimentos de Saúde. A Escola Superior de Saúde do Alcoitão manteve em 2014 a sua oferta de cursos mas em resultado do excesso de oferta, da crise económica e da evolução demográfica desfavorável, da localização e da falta de dimensão continua a verificar-se uma tendência de redução do número de alunos, nomeadamente nos cursos de terapia da fala e terapia ocupacional. Idêntica situação pode ser referida em relação aos mestrados e formação contínua. No entanto, é de realçar o nível elevado de eficiência formativa, em todos os ciclos de estudo, comprovados pelos bons indicadores do número de diplomados, das taxas de aprovação das unidades curriculares e taxas de abandono do 1º para o 2º ano. Os prejuízos na área do

ensino superior têm vindo a aumentar persistentemente desde 2010, muito embora se tenha feito um esforço de contenção, com uma queda na despesa da ordem dos 2,5% entre 2013 e 2014, sobretudo por impacto da redução das Compras, Fornecimentos e Serviços Externos.

Na composição das despesas correntes totais, que aumentaram em 2014, 2,7% relativamente ao ano transato, para 201 milhões de euros, há a salientar um aumento de 0,8% nas Compras, Fornecimentos e Serviços Externos, derivado sobretudo das despesas com o património e tecnologias de informação (impacto nos instrumentais). Quanto aos gastos com Pessoal houve um aumento de 2,8% para 108,6 milhões de euros, não considerando o Fundo de Pensões.

Gráfico 6 - Despesas Correntes 2014

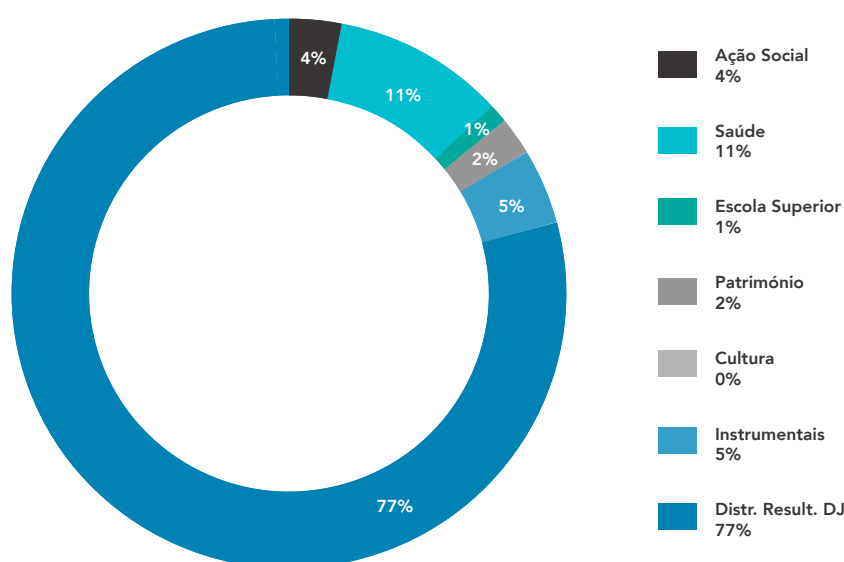


De notar que a evolução nos últimos cinco anos é consistente com a evolução de 2014, apesar da atipicidade do ano, com relevância para a estabilidade das despesas na área da Saúde, da Ação Social e Instrumentais, denunciando uma preocupação sistemática com a sustentabilidade financeira da Santa Casa.

Queda nas receitas dos Jogos, da Saúde e da Ação Social

A maior fonte de receitas da SCML continua a ter origem na distribuição de dividendos dos Jogos Sociais do Estado geridos pela SCML

Gráfico 7 - Receitas Correntes 2014



As receitas caíram em 2014 para os 200,5 milhões de euros, representando quebras nas principais rubricas e estabilidade nas receitas patrimoniais.

Quadro 7 - Origem das Receitas Correntes

(Em Milhões de Euros)

Subsídios, bolsas e apoios financeiros	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Orçamento 2014	Contas 2014
Distribuição Resultados dos Jogos Sociais	131,9	158,3	160,7	47,1	43,1	55,0
Atividade Ação Social	8,6	6,5	6,3	6,3	6,1	6,2
Atividade Est. Cedidos ISS	0,0	1,7	1,6	1,6	1,5	1,6
Atividade Saúde	23,4	22,2	22,6	19,0	22,0	18,9
Faturação ISS, IP - Ação Social e Saúde				112,2	107,6	102,1
Património	5,8	4,6	5,7	4,3	4,2	4,3
Escola Superior	2,8	3,0	2,7	2,8	2,7	2,4
Cultura	0,1	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1
Rendimentos de Aplicações Financeiras	9,0	19,8	13,9	9,8	8,9	5,9
Ganhos com Carteira de Títulos			0,0	0,0		2,9
Outras Receitas	6,3	6,7	0,4	2,1	0,8	1,2
Receitas Correntes Total	187,7	222,8	214,0	205,4	197,1	200,5

As receitas da Ação Social e da Saúde diminuíram no último ano, contrariando uma tendência de 2013 e que se explica pelo aumento da resposta social a populações mais vulneráveis (a tendência tem sido de aumento das populações mais vulneráveis por efeitos dos desequilíbrios macroeconómicos,

acompanhando aliás, o aumento da pobreza em Portugal).

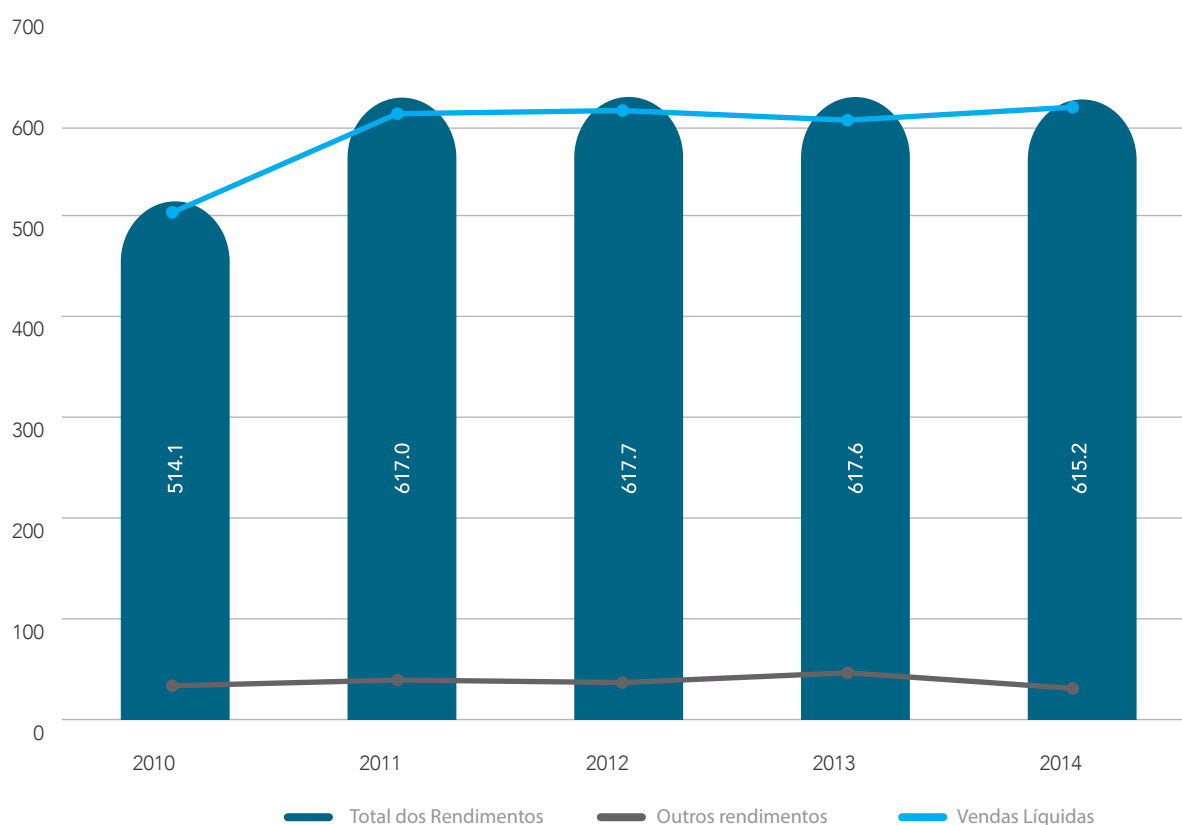
De notar que, desde 2013, a **SCML** passou a adotar os preços do protocolo ISS, IP nas atividades de Saúde, compensando na distribuição dos resultados de jogos. Essa distribuição de resultados dos Jogos Sociais au-

menta em 2014, apesar da queda do rendimento dos jogos sociais, porque diminui também em 10 milhões de euros o volume de receitas dos resultados dos jogos que compensam os diferenciais entre o custo das prestações e os pagamentos dos utentes.

Receitas dos Jogos aumentaram 34% de 2010 a 2014

Entre 2010 e 2014, as receitas dos jogos aumentaram 34%, enquanto os gastos caíram 3,2%. Em termos de resultados, observa-se, desde 2011, uma tendência, em alta, para a estabilização. A quebra em 2014, como anteriormente referido, está relacionada com o prémio do Joker que em 2013 não foi reclamado.

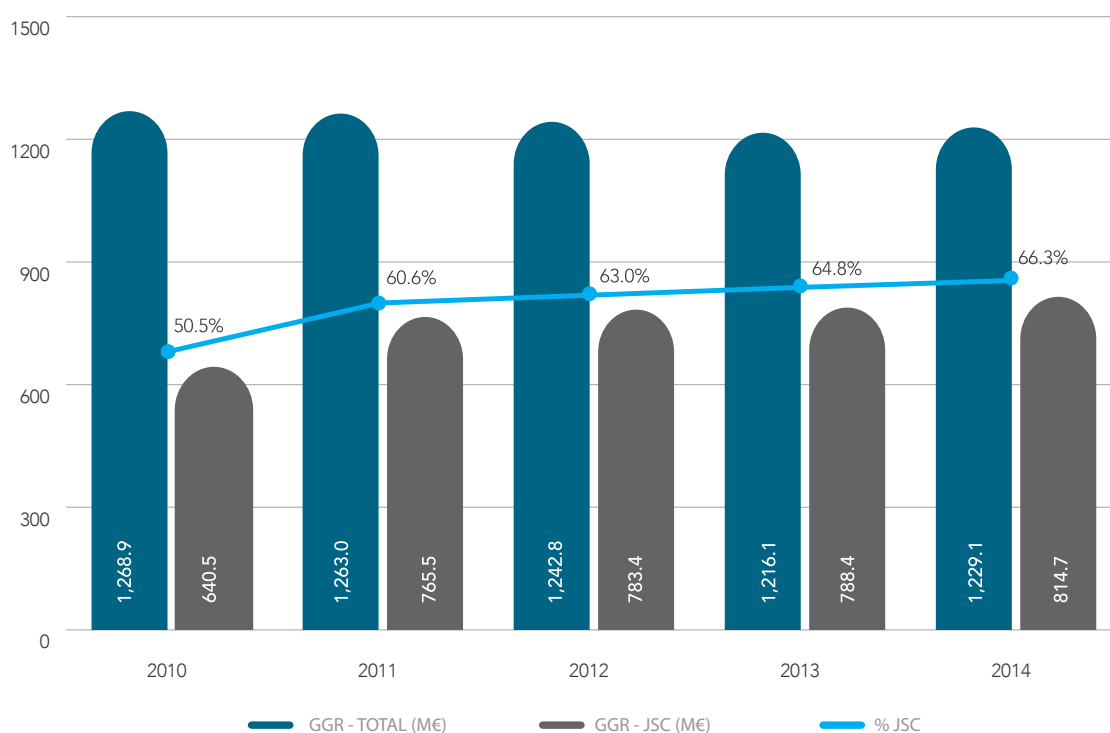
Gráfico 8 - Total dos Rendimentos – 2010 a 2014



É de notar que a despesa média de cada apostador diminuiu 13% em 2014.

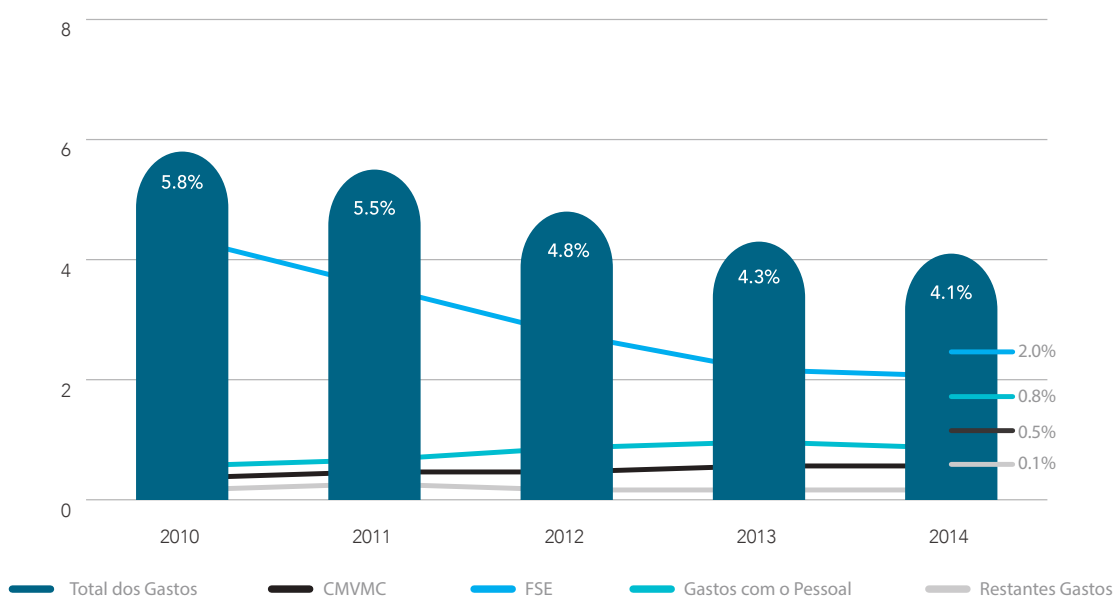
Porém, foi possível o crescimento de 1,1% do mercado do jogo a dinheiro, graças ao alargamento da base de jogadores que, de 63% da população adulta em 2012, aumentou para 76%, em 2014. A base de jogadores da Lotaria Instantânea aumentou de 17% para 44% da população adulta, que gasta em média 4,6€ por semana, sendo que, no geral, o gasto médio em jogos é de 7€ por semana.

Gráfico 9 - Mercado do Jogo e Principais Indicadores Económicos (variação anual) 2010 a 2014



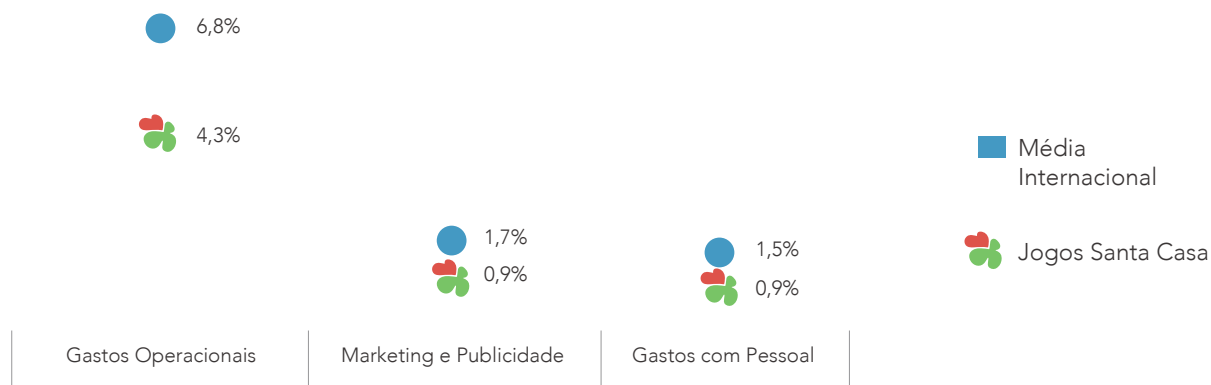
No mesmo período, houve uma maior eficiência na exploração dos jogos sociais em resultado da moderação dos gastos de operação, tendo-se reduzido significativamente o peso dos gastos operacionais no total das vendas brutas.

Gráfico 10 - Gastos Totais e por Natureza em % das Vendas Brutas - 2010 a 2014



Estes ganhos de eficiência tornam-se ainda mais consideráveis se comparados com os benchmarks internacionais, em que os jogos Santa Casa se diferenciam pela positiva.

Gráfico 11 - Gastos % das Vendas Brutas - Comparação Internacional - 2013



Quadro 8 - Evolução Departamento de Jogos - 2010 a 2014

(Em Milhões de Euros)

Departamento de Jogos	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Orç. 2014	Contas 2014
Vendas Brutas	1382,3	1642,5	1729,1	1790,0	1881,7	1880,3
Rendimentos	514,1	617,0	617,7	617,6	618,1	615,2
Gastos	80,7	91,0	83,2	76,6	94,1	77,1
Resultado Líquido	433,4	526,0	534,5	541,1	524,1	538,1

Mas a queda das receitas mais expressiva verifica-se na Escola Superior e nos juros, como já anteriormente tínhamos apontado.



Quadro 9 - Evolução Departamento de Jogos - 2010 a 2014

Departamento de Jogos - Rendimentos	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Orçamento 2014	Contas 2014
Vendas brutas dos Jogos (1)	1382,3	1642,5	1729,1	1790,0	1881,7	1880,3
Totobola	10,4	11,1	12,1	10,5	8,0	10,2
Totoloto	192,8	195,7	149,4	127,4	112,0	126,2
Joker	88,8	72,0	55,1	42,3	37,0	39,4
Euromilhões	883,3	1060,0	1047,6	939,1	915,0	917,0
Lotaria Clássica	68,6	64,7	59,9	53,6	48,5	51,1
Lotaria Popular	32,8	31,9	28,5	26,6	25,0	25,7
Lotaria Instantânea	105,6	207,2	376,5	590,7	710,0	710,8
Novas apostas desportivas	0,0	0,0	0,0	0,0	26,2	0,0
Deduções (2)	885,7	1048,8	1132,3	1202,8	1278,8	1280,2
Prémios	741,8	877,0	945,7	1001,7	1068,5	1065,6
Rem. mediadores	84,8	101,1	112,1	124,0	129,3	133,7
Imposto do Selo s/ jogo	59,2	70,7	74,5	77,1	81,0	81,0
Vendas líquidas dos Jogos (1)-(2)	496,6	593,7	596,8	587,3	602,9	600,1
Prémios caducados	14,3	15,2	14,0	24,3	6,6	9,1
Juros, dividendos e similares	2,3	5,6	5,0	4,1	5,8	3,3
Restantes rendimentos	1,0	2,5	1,9	2,0	2,9	2,7
Rendimentos Total	514,1	617,0	617,7	617,6	618,1	615,2

Quanto às receitas dos jogos, há que ter em consideração que, apesar do aumento recorde das vendas brutas de jogos, o rendimento diminuiu em 2014, porque o grande aumento verificou-se na raspadinha (lotaria instantânea) cuja receita subiu de 590,7 milhões para 710,8 milhões de

euros. Pelo contrário, os restantes jogos sociais – aliás os mais rentáveis – diminuíram. O Euromilhões caiu 2,4%, o Joker caiu 6,8%, a Lotaria Clássica caiu 4,8%, o Totobola caiu 2,2%, tendência que teve também o Totoloto (-0,9%) e a Lotaria Popular (-3,1%).

Relativamente aos gastos da Direção de Jogos, há a salientar um aumento de apenas 0,8%, sobretudo por causa de obras de reparação e conservação de instalações e do aluguer de instalações de armazém, durante essas obras.

Conclusão

Verificaram-se a nível social, em 2014, os efeitos dos desequilíbrios macroeconómicos decorrentes de políticas de ajustamento, especificamente devido à diminuição dos apoios sociais, com especial incidência no rendimento social de inserção e no subsídio de desemprego. A Misericórdia sentiu fortemente o impacto desses desequilíbrios pelo significativo aumento dos subsídios atribuídos a utentes.

Apesar da clara inversão do ambiente macroeconómico, os efeitos sociais ainda tardam, pelo que poderemos considerar o ano de 2014 como um ano atípico, em que persistem os constrangimentos típicos de um período recessivo, coexistindo com níveis de crescimento económico de 0,9%.

Há claramente desequilíbrios que vão persistir e para os quais por uma razão de sustentabilidade a **SCML** está particularmente atenta, pelos efeitos de longo prazo que podem ter nas suas contas e resultados.

O combate aos desequilíbrios que se verificam no sector da Ação Social em Lisboa requer uma nova visão e uma abordagem sobre o seu futuro que terão de ser implementadas a curto prazo.

A nível europeu, a nova abordagem está a considerar o rebalanceamento do crescimento económico e políticas ativas de combate ao desemprego e à pobreza.

Da mesma forma, é importante definir um enquadramento claro e estável do objetivo de combate à pobreza e demais missões da **SCML**, para tornar mais sustentável as contas da **SCML**, no longo prazo.

A transferência de responsabilidades na área da Ação Social para a **SCML** implica, a prazo, estudar a evolução futura dos três pilares tradicionais de receitas da **SCML**: os resultados dos jogos sociais, as transferências de fundos externos, nomeadamente o acesso a fundos europeus ou no

âmbito do Portugal 2020, e finalmente, as receitas próprias das atividades. Adicionalmente, deve ter-se em conta que o sector social vive uma nova realidade, na qual os custos suportados pelas Instituições de Solidariedade e Saúde assumem maior proporção, dado o envelhecimento da população e a redução do rendimento disponível das famílias mais carenciadas.

Finalmente, há a total consciência que a requalificação dos equipamentos da **SCML** e a aposta na formação profissional e na educação é crítica para a transformação da **SCML** numa referência de boas práticas. Tendo em conta o acima referido, ao longo de 2015 procuraremos fomentar a discussão sobre os atuais desequilíbrios que se verificam na sociedade e sobre o a sustentabilidade da **SCML**, garantindo que a instituição não deve ser forçada a assumir mais riscos do que aqueles que controla.



Enquadramento Económico e Social

Em 2014, de acordo com informação divulgada pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), o Produto Interno Bruto (PIB) aumentou 0,9% após a redução de 1,4% observada no ano anterior. Em termos nominais, o PIB situou-se em cerca de 174,4 mil milhões de euros em 2014.

Este comportamento foi determinado pela recuperação da procura interna (2 p.p. em 2014, após -2,4 p.p. em 2013), refletindo uma melhoria do Consumo Privado (menos acentuada no último trimestre do ano) e do Investimento. Em 2014, as Importações de Bens e Serviços aumentaram 6,2% (3,6%

em 2013). As Exportações de Bens e Serviços cresceram 3,4% em termos reais, registando um abrandamento em relação a 2013 (6,4%). Esta evolução reflete um contributo da procura externa líquida negativo (-1,1 p.p. em 2014 após 1 p.p. em 2013).

Quadro 10 - Portugal – Indicadores de Conjuntura (%)

Indicadores	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	4ºTrim13	1ºTrim14	2ºTrim14	3ºTrim14	4ºTrim14
Produto Interno Bruto (PIB)	-3,3	-1,4	0,9	1,6	1,0	0,9	1,1	0,7
Procura Interna	-6,6	-2,3	2,0	0,5	3,1	1,6	2,1	1,4
Consumo privado, ^(a)	-5,2	-1,4	2,1	1,3	2,1	1,7	2,7	1,9
Consumo Público ^(b)	-4,3	-1,9	-0,7	-0,2	-0,3	-0,4	-0,3	-1,6
Investimento ^(c)	-14,2	-6,5	5,2	-1,7	11,7	3,8	2,5	3,0
Exportações ^(d)	3,1	6,4	3,4	8,8	3,2	2,1	3,0	5,1
Importações ^(e)	-6,6	3,6	6,2	6,0	8,7	4,0	5,5	6,9
Taxa desemprego	15,5	16,2	13,9	15,3	15,1	13,9	13,1	13,5
Inflação, IPC ^(f)	2,8	0,3	-0,3	-0,1	-0,1	-0,3	-0,5	-0,1
IHPC ^(g)	2,8	0,4	-0,2	0,1	-0,1	-0,2	-0,3	0,0

Fontes: INE, Contas Nacionais Trimestrais e Anuais Preliminares – 4º Trimestre de 2014 e Ano 2014, fevereiro 2015

INE, Síntese Económica da Conjuntura – Janeiro 2015, fevereiro 2015

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

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

(c) Formação Bruta de Capital que inclui o indicador de Formação Bruta de Capital Fixo (FBCF), var. homóloga, %

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

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

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

Segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE), na Síntese Económica da Conjuntura referente a janeiro de 2015, o indicador de atividade económica em Portugal diminuiu de forma ténue em dezembro, mantendo a trajetória decrescente iniciada em julho. O indicador de clima económico apresentou um aumento ligeiro em janeiro, interrompendo o ciclo negativo observado desde setembro.

Quadro 11 - Portugal – Indicadores de Atividade Económica e Clima Económico

Indicadores	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	4ºTrim13	1ºTrim14	2ºTrim14	3ºTrim14	4ºTrim14
Atividade Económica, %	-4,7	-0,5	2,8	1,9	2,9	3,2	2,9	2,3
Clima Económico, %	-3,6	-2,1	0,3	-1	-0,2	0,4	0,6	0,2

Fontes: INE, Síntese Económica da Conjuntura – Janeiro 2015, fevereiro 2015

De acordo com informação divulgada pelo Banco de Portugal no mês de fevereiro, o crédito malparado das famílias e das empresas aumentou em **2014** face a **2013**, representando **4,4%** e **14,4%** do total de empréstimos concedidos pela banca, respetivamente.

Em dezembro de **2014**, do total dos empréstimos concedidos a famílias, **4,37%** eram considerados de cobrança duvidosa. Em **2013**, este valor representava 3,98%.

Entre **2013** e **2014**, o crédito malparado aumentou nos empréstimos à habitação e para outros fins concedidos às famílias, tendo diminuído no caso dos empréstimos ao consumo.

O primeiro relatório de avaliação pós programa de ajuda financeira, divulgado no final do mês de janeiro de **2015**, levanta várias dúvidas sobre a sustentabilidade da dívida pública nacional, num contexto de enfraquecimento da economia e de abrandamento no controlo do défice, prevendo-se que o rácio da dívida fique pelos **125,7%** do PIB. Para o FMI, "a sustentabilidade da dívida assenta em mais reformas estruturais de suporte à competitividade e ao crescimento no médio prazo", e o abrandamento destas reformas num contexto de uma dívida significativa, pode pôr em causa a sustentabilidade orçamental.

Após o fim do programa, Portugal passou a estar sujeito a todas as regras do Tratado Orçamental e do Semestre Europeu, por isso, no final de fevereiro do corrente ano, a Comissão Europeia

colocou Portugal no lote de países sob vigilância, ao abrigo do Procedimento por Desequilíbrios Macroeconómicos, devido à elevada dívida pública (acima dos **100%** do PIB) e ao défice excessivo (acima dos 3% do PIB).

A Comissão Europeia avisou o nosso país que está demasiado dependente do crescimento da economia para cumprir as metas do défice e da dívida pública e que isso não ajuda ao cumprimento dos objetivos de médio prazo, nem faz reduzir os elevados níveis de dívida pública de forma sustentável. O abrandamento na implementação de reformas estruturais foi igualmente criticado por Bruxelas, considerando que estas são imprescindíveis para melhorar a competitividade da economia nacional, nomeadamente nos setores da habitação (reforma do mercado de arrendamento), do setor energético (redução da dívida tarifária) e na regulamentação do setor dos transportes, bem como no combate à corrupção (crimes económicos e financeiros).

A Comissão Europeia antecipa que a dívida pública portuguesa tenha atingido os 128,9% do PIB em 2014, prevendo a queda para os 124,5% em 2015 e para os 123,5% em 2016. O défice orçamental previsto por Bruxelas em 2015 é de 3,2%.

Num estudo da consultora McKinsey, divulgado no início do corrente mês de março, Portugal está entre os países do mundo com maior endividamento face ao PIB, a par da Irlanda e à frente da Grécia (Portugal aparece em 4º lugar

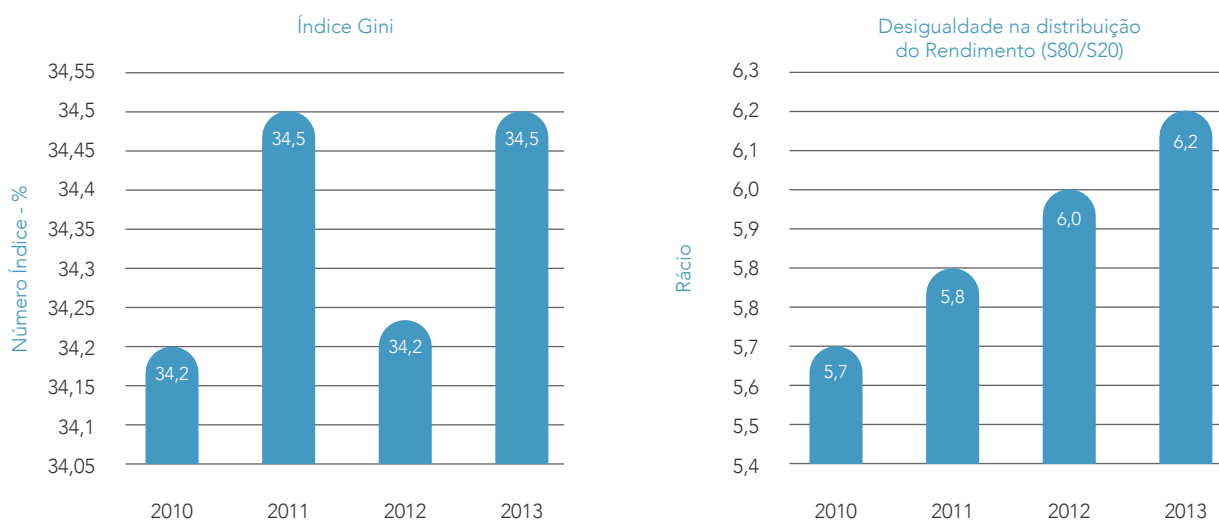
num total de 47 países analisados).

A análise dos rendimentos das famílias, medidas pelo Índice ou Coeficiente de Gini, permite-nos concluir que, em Portugal, o referido Índice apresenta alguma estabilidade entre 2010 e 2013 (dados provisórios), fixando-se no número índice 34, com flutuações entre 34,2 e 34,5.

Por outro lado, a assimetria na distribuição dos rendimentos entre os grupos da população com maiores e menores recursos, medida utilizando o rácio S80/S20², manteve a tendência de crescimento verificada nos últimos anos. Em Portugal este, rácio aumentou nos últimos quatro anos de 5,7 para 6,2 (valor provisório referente a 2013), o que significa que as desigualdades aumentaram ao longo deste período, sendo que em 2013 o rendimento dos 20% mais ricos era 6,2 vezes superior ao dos 20% mais pobres.

Para 2014, com a atual evolução da situação económica e das condições sociais e laborais, prevê-se o crescimento deste indicador e, consequentemente, um aumento das desigualdades.

Gráfico 12 - Análise do rendimento das famílias



Nota: Os valores para 2013 são provisórios.

Fontes: PORDATA e INE

Portugal é o quarto país com maior nível de desigualdade na U.E., suplantado pela Lituânia, Letónia e Bulgária. Na U.E. (28) o índice de Gini assume um valor médio de 30,5. Se utilizarmos o indicador S80/S20 a posição relativa de Portugal, de acordo com o EUROSTAT, altera-se para sétimo. O rácio entre a proporção do rendimento auferida pelos 20% mais ricos e os 20% mais pobres é de 5,0 na U.E. (28).

1. O índice ou coeficiente de Gini mede a desigualdade na distribuição do rendimento da população e visa sintetizar num único valor a assimetria dessa distribuição. Assume valores entre 0 (todos os indivíduos têm igual rendimento) e 100 (todo o rendimento é auferido por um único indivíduo).
2. Este indicador compara o rendimento dos 20% mais ricos com o rendimento dos 20% mais pobres de uma população. Quanto maior é este indicador, maior é a desigualdade na distribuição do rendimento entre a população.

Emprego

A evolução do mercado de trabalho em Portugal não apresenta sinais de recuperação.

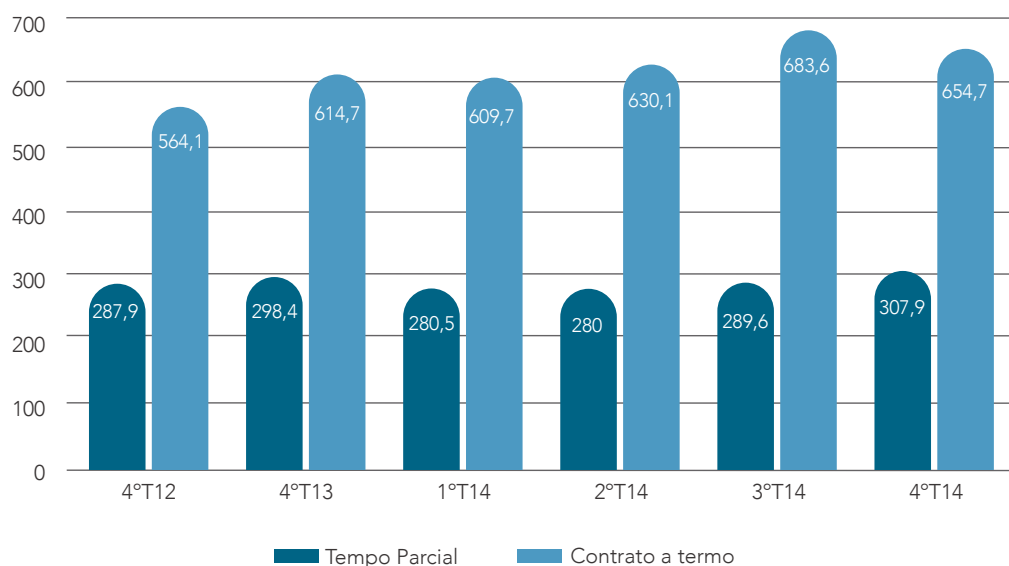
No 4º trimestre de 2014, o número de empregados em Portugal voltou a diminuir. Esta redução afetou particularmente os homens: dos 73,5 mil indivíduos que deixaram de trabalhar, cerca de 70% eram do sexo masculino. Entre os que trabalham, registou-se um aumento dos contratos a tempo parcial

e dos contratos a termo (em ambos os casos, por serem as únicas ofertas das empresas e não por opção dos trabalhadores).

Em simultâneo, uma percentagem significativa dos empregos criados resulta dos contratos Emprego-Inserção promovidos pelo Estado.

Estes contratos, que se dirigem a desempregados e a beneficiários de RSI, têm um prazo de duração máximo de um ano, não são reconversíveis em contratos efetivos e não garantem os mesmos direitos laborais, pelo que o seu contributo para a retoma do emprego não é duradouro.

Gráfico 13 - População empregada por conta de outrem segundo o regime de duração de trabalho e o tipo de contrato, Portugal



Fonte: INE, Inquérito ao Emprego

A análise dos dados sobre o desemprego revela também um quadro negativo. A taxa de desemprego, apesar de se manter abaixo dos níveis registados em 2012 e 2013, voltou a subir ligeiramente no último trimestre de 2014 para 13,5%.

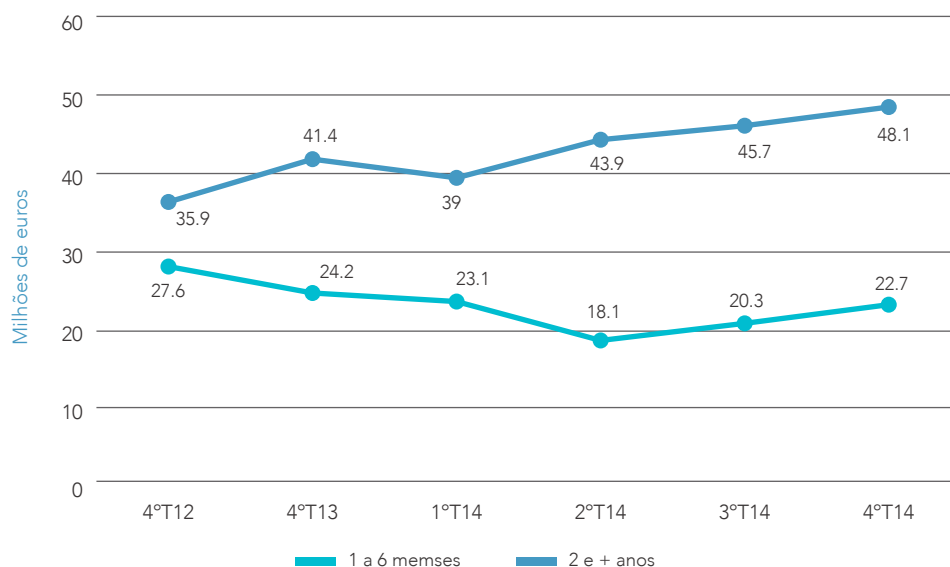
Uma observação mais detalhada

destes dados, contudo, permite identificar alguns elementos críticos da evolução do desemprego: o desemprego de longa duração registou um aumento significativo e alargou o seu alcance. Se, tradicionalmente, a maior permanência no desemprego era característica dos mais velhos e com menos qualificações, hoje os mais

jovens e com habilitações superiores também são atingidos. Ao mesmo tempo, assiste-se ao aumento dos que perderam o emprego nos últimos seis meses, o que reflete a incapacidade atual do mercado de trabalho em manter os postos de trabalho.

As projeções sobre o emprego em Portugal tornam-se mais negativas quando se analisa a taxa de desemprego estrutural. Este indicador, que mede a taxa de desemprego sem ter em conta as flutuações cíclicas da economia, aumentou 15% entre 1998 e 2013 em Portugal.

Gráfico 14 - População desempregada segundo a duração da procura de emprego em Portugal (%)



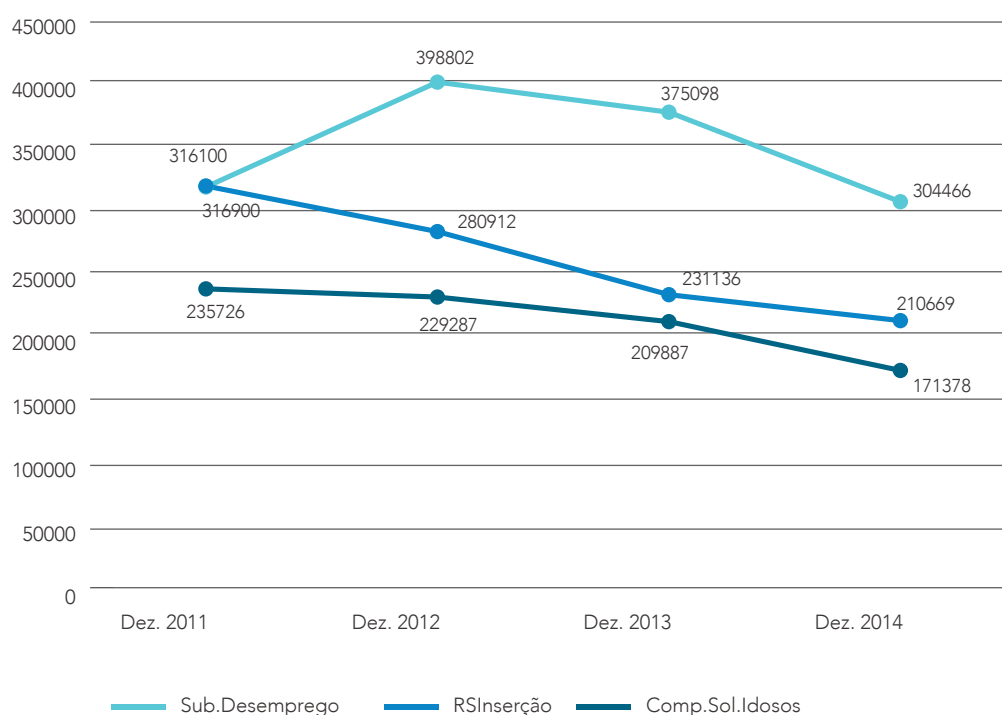
Fonte: INE, Inquérito ao Emprego

Prestações sociais

Neste clima de crise económica, as medidas de proteção social, concebidas para apoiar as famílias com menores recursos, sofreram um retrocesso que se traduziu na diminuição do número de famílias abrangidas, na redução dos montantes concedidos e na colocação crescente de obstáculos aos potenciais beneficiários.

Em Dezembro de 2014, as prestações de abono de família e de complemento solidário para idosos abrangiam menos cerca de 40 000 indivíduos, cada, em comparação com Dezembro de 2013.

Gráfico 15 - Evolução do número de beneficiários de prestações sociais em Portugal



Já o subsídio de desemprego era distribuído a menos 70.000 indivíduos, o que equivale a uma variação de -18,8%. Sobre esta prestação, é importante destacar a sua baixa taxa de cobertura: dos 698.300 desempregados contabilizados pelo INE no 4º trimestre de 2014, apenas 43,6% recebiam subsídio de desemprego.

Pobreza

O risco de pobreza em Portugal voltou a aumentar em 2013, atingindo 19,5% da população.



Se juntarmos a estes, os que se encontram em risco de exclusão social, o valor sobe para 27,5%, o que representa 2,8 milhões de portugueses. Os desempregados e as famílias numerosas continuam a ser os grupos mais vulneráveis, mas a situação das

crianças e dos idosos tem vindo a degradar-se. No primeiro caso, o risco de pobreza é particularmente elevado para as crianças inseridas em famílias monoparentais, em famílias numerosas ou em agregados em que um dos progenitores esteja desempregado.

No segundo caso, e após uma década de evolução positiva, a taxa de risco de pobreza dos idosos voltou a aumentar, em parte devido aos cortes verificados ao nível da proteção social.

Crianças em risco

Em Junho de 2014, as CPCJ de Lisboa já tinham aberto mais processos do que ao longo do ano anterior.



Enquanto a negligência e a exposição a comportamentos que comprometem o bem-estar das crianças continuam a liderar as problemáticas associadas aos processos, é de destacar que em média, por semana, chegam ao Instituto de Medicina Legal perto de duas crianças por suspeita de maus tratos.

Saúde

A uma crise financeira, segue-se geralmente uma crise na saúde. Os primeiros reflexos fazem sentir-se ao nível da saúde mental, com um aumento do número de depressões, do consumo de ansiolíticos e do número de suicídios.

Mais tarde, os efeitos da crise financeira começam a estender-se a outras áreas da saúde. Os utentes, com menos rendimentos, cortam nas despesas com saúde, diminuindo a prevenção, e fazem uma alimentação menos saudável. Os serviços de saúde, com o encerramento de unidades de saúde e o aumento das taxas moderadoras, levantam dificuldades no acesso aos cuidados de saúde a uma parte significativa da população.

O Relatório de Primavera do Observatório Português dos Sistemas de Saúde, de 2014, reflete esta situação. Entre 2012 e 2013, o consumo de ansiolíticos, sedativos e hipnóticos aumentou 16% e atingiu o valor mais elevado da última década. Ainda em 2012, e de acordo com um estudo da SEDES³, mais de 20% dos agregados familiares afirmavam estar a tentar reduzir nas despesas com saúde.

Paralelamente, a obesidade afeta já um milhão de portugueses, que encontram preços mais reduzidos no consumo de refeições mais calóricas. Por outro lado, o aumento dos reinternamentos, do número de amputações em diabéticos e de infeções respiratórias apontam para um desinvestimento na prevenção.



3. SEDES (2012) O Impacto da Crise no Bem-estar dos Portugueses, Lisboa

Demografia

Segundo as últimas projeções do INE, Portugal vai registar uma diminuição da população residente nos próximos anos, em simultâneo com o seu progressivo envelhecimento.



Segundo as últimas projeções do INE, Portugal vai registar uma diminuição da população residente nos próximos anos, em simultâneo com o seu progressivo envelhecimento.

Desde 2007, o saldo natural é negativo, e tem vindo a aumentar. O saldo migratório, que durante

algum tempo permitiu equilibrar o crescimento da população, começou a apresentar também valores negativos, a partir de 2011.

Em contrapartida, a esperança de vida continua a aumentar e situa-se hoje nos 77,3 anos para os homens e nos 83,6 anos para as mulheres. Contudo, este

aumento da longevidade pode não ser acompanhado de qualidade de vida. Em média, uma mulher portuguesa de 65 anos pode esperar viver os anos seguintes com saúde; entre as norueguesas, esta expectativa sobe para 15 anos.

Recursos Humanos

Os indicadores constantes dos quadros seguintes mostram a evolução da estrutura de Recursos Humanos da Santa Casa Misericórdia de Lisboa (SCML) ao longo dos últimos cinco anos.

Nestes indicadores, não se consideraram os Órgãos de Administração e o Conselho de Auditoria. Também não foram considerados os colaboradores ausentes mais de 30 dias, nomeadamente por motivo de licença sem vencimento, cedência a outras entidades e baixa prolongada, atendendo a que nestas situações, em regra, há lugar à substituição temporária no posto de trabalho, dada a natureza da atividade da **SCML**.

Estrutura e evolução do número de colaboradores da SCML

Quadro 12 - Evolução de colaboradores

Colaboradores - TOTAL	2010	2011	2012	2013	2014	Variação 2014/2013
Contrato de trabalho em funções públicas (Quadro Residual SCML)	726	1 116	1 020	934	715	-219
Contrato de trabalho Privado	3.329	3.584	3.655	3.801	4.112	311
Comissão de serviço e cedência de interesse público (Externos)	39	46	50	55	49	-6
Subtotal	4.094	4.746	4.725	4.790	4.876	86
Prestadores de serviços	617	676	624	542	486	-56
TOTAL	4.711	5.422	5.349	5.332	5.362	30

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

Nota I: Inclui SC, DJ, HOSA, CMR e ESSA; **Nota II:** Não estão contemplados os prestadores de serviços à hora, os estagiários/bolseiros e os júris de concurso

A 31 de Dezembro de 2014, a **SCML** contava com 5 362 colaboradores ao seu serviço, dos quais 4 112 (76,7%) vinculados por contrato de trabalho regulado pelo Código Trabalho, 715 (13,3%) vinculados por contrato de trabalho em funções públicas, 486 (9,1%) em regime de prestação de serviços (destes, 313 eram Ajudantes Familiares e 112 eram Amas/Baby-sitters) e 49 (1%) colaboradores externos.

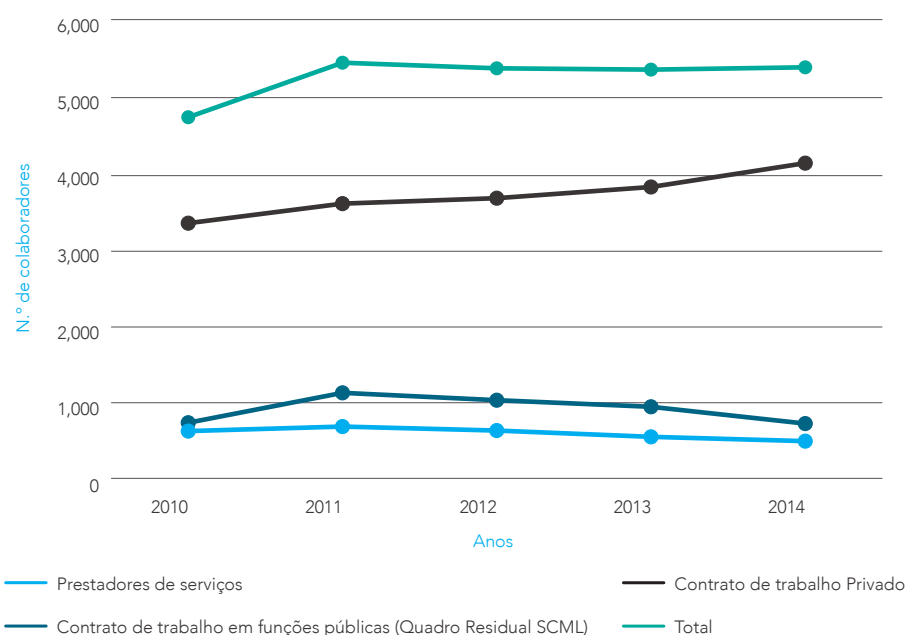
Em 2014, a Mesa deliberou dar aos trabalhadores da **SCML** com vínculo público, do quadro residual a que se refere o artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de Dezembro,

que aprovou os Estatutos da **SCML**, a possibilidade de opção pelo regime do contrato de trabalho, indo ao encontro da manifestação de interesse expressa por alguns trabalhadores. A 1 de Maio de 2014, 120 trabalhadores do quadro residual da **SCML** optaram por transitar para o regime de contrato de trabalho privado.

O aumento do número de colaboradores, verificado em 2014, resulta do alargamento das respostas da **SCML** na área da saúde, nomeadamente a criação da Unidade de Saúde Santa Casa do Bairro da Liberdade e a abertura do 3.º piso da Unidade de Saúde Maria

José Nogueira Pinto, do alargamento da responsabilidade da **SCML** na área do acolhimento institucional de crianças e jovens, decorrente do protocolo de colaboração entre o Instituto da Segurança Social, I.P.(ISS, I.P.), e a **SCML**, celebrado a 11 de Novembro de 2013, homologado por despacho de Sua Excelência o Ministro da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, de 9 de Dezembro de 2013, do aumento da oferta de âmbito cultural, da criação do *Contact Center* da **SCML** e da reestruturação da Direção de Sistemas e Tecnologias da Informação, com internalização de serviços que eram contratados externamente.

Gráfico 16 - Evolução dos colaboradores



Quadro 13 - Evolução de Colaboradores associados ao contrato de gestão com o ISS, I. P.

Colaboradores - TOTAL	2010	2011	2012	2013	2014
TOTAL COLABORADORES	4.711	5.422	5.349	5.332	5.362
ISS (Origem)		487	452	400	349
Contrato SCML (ISS)		147	184	228	239
TOTAL COLABORADORES (SEM UNIDADES DOS ISS)	4.711	4.788	4.713	4.704	4.774

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

Nota I: ISS (Origem) – Colaboradores que transitaram do ISS; Nota II: Contrato SCML (ISS) – Novas contratações de pessoal para assegurar as diferentes respostas sociais, a substituição de colaboradores e o acréscimo do volume de trabalho.

Em janeiro de 2011, estavam afetos aos 33 estabelecimentos integrados do ISS, I.P., cedidos à SCML nos termos do Decreto-Lei n.º 16/2011, de 25 de Janeiro, 529 colaboradores (sendo que no final do ano 2011 totalizavam 487 efetivos), cuja gestão transitou para a SCML, no âmbito do contrato de gestão celebrado a 28 de Março de 2011. Entretanto, para assegurar as diferentes respostas sociais, a substituição dos colaboradores

ausentes, nomeadamente por motivo de aposentação ou de regresso ao ISS, I.P., e o acréscimo do volume de trabalho, houve necessidade de proceder a novas contratações de pessoal. O encargo com os recursos humanos afetos aos referidos estabelecimentos é superior a 12 Milhões de Euros/ano.

A 1 de janeiro de 2014, através do mencionado protocolo de colaboração

entre o ISS, I.P., e a SCML, efetivou-se a transmissão definitiva para a SCML de 22 dos referidos estabelecimentos. Em consequência, 192 trabalhadores dos mesmos estabelecimentos transitam para um mapa de pessoal residual da SCML, com efeitos a 1 de janeiro de 2014. Simultaneamente, foram convertidos em contratos de trabalho sem termo, os contratos de trabalho a termo incerto celebrados com 89 trabalhadores.

Distribuição e evolução por Departamento/Estabelecimento/Serviço (com vínculo de trabalho)

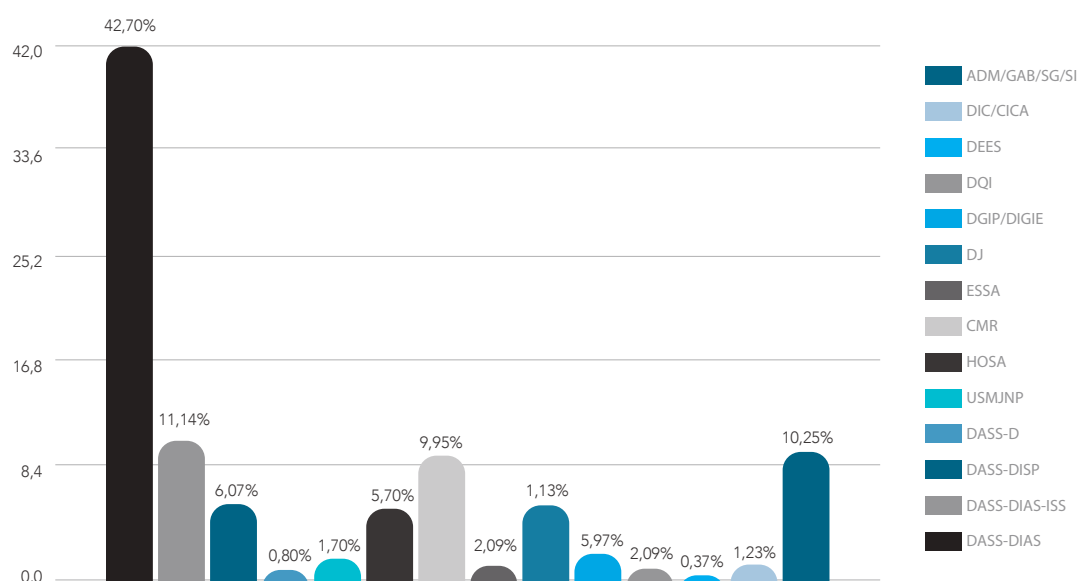
Como se verifica no quadro infra, a maioria dos colaboradores encontra-se adstrita ao Departamento de Ação Social e Saúde (DASS): 2 960 (60,7% do total de efetivos).

Quadro 14 - Distribuição e evolução por Serviços

Distribuição e evolução por Serviços	2010	2011	2012	2013	2014	Variação 2014/2013
DASS-AS	2 119	2 138	2 084	2 066	2 082	16
DASS-AS-ISS		618	611	594	543	-51
DASS-DISSC	256	259	278	279	296	17
DASS-D	25	29	22	26	39	13
USMJNP			26	52	83	31
HOSA	285	284	274	277	278	1
CMRA	503	500	496	484	485	1
ESSA	53	51	52	54	55	1
DJ	266	274	270	291	291	0
DGIP/DIGIE	97	98	91	96	102	6
DQI	22	22	19	25	44	19
DEES	8	16	12	17	18	1
DIC		48	56	56	60	4
ADM/GAB/SG/SI	460	409	434	473	500	27
TOTAL	4 094	4 746	4 725	4 790	4 876	86

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Gráfico 17 - Distribuição percentual



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Nos Departamentos, no HOSA, no CMRA, na ESSA e na Direção da Cultura contavam-se, a 31 de dezembro de 2014, 4 376 colaboradores (89,7% do total de colaboradores com contrato de trabalho). Os colaboradores da Administração, SG, Serviços Instrumentais e Gabinetes somavam um total de 500 colaboradores.

Quadro 15 - Distribuição SG, Serviços Instrumentais e Gabinetes

	2010	2011	2012	2013	2014	Variação 2014/2013
ADM	27	28	26	46	37	-9
SG	96	47	49	54	64	10
DIF	62	60	64	64	60	-4
DIRH	60	57	67	74	81	7
DIA	98	102	111	111	105	-6
DISTI	81	80	74	77	89	12
DIAJ	8	9	10	12	12	0
DICM	0	0	12	15	33	18
Gabinete de Organização e Métodos (GOM)	3	3	0	0	0	0
Gabinete de Apoio aos Fundos Externos (GAFE)	4	4	0	0	0	0
GEP	11	10	12	12	12	0
GAI	10	9	9	8	7	-1
TOTAL	460	409	434	473	500	27

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

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

Quadro 16 - Distribuição e evolução por Grupo Profissional (com vínculo de trabalho)

	2010	2011	2012	2013	2014	Variação 2014/2013
Dirigente	192	196	188	231	233	2
Diretor Estabelecimento	83	101	110	115	112	-3
Chefia Direta	70	61	63	66	67	1
Técnico Superior	786	879	918	933	1 002	69
Técnico	713	821	825	839	855	16
Técnico Profissional	590	669	650	651	648	-3
Administrativo	463	484	472	471	482	11
Operário	214	217	205	217	210	-7
Auxiliar	983	1 318	1 294	1 267	1 267	0
TOTAL	4 094	4 746	4 725	4 790	4 876	86

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Nota I: Nos três primeiros Grupos Profissionais incluem-se todos os colaboradores em comissão de serviço, com exceção de Assessores, Secretárias e chefias de carreira, que se enquadram nos restantes Grupos.

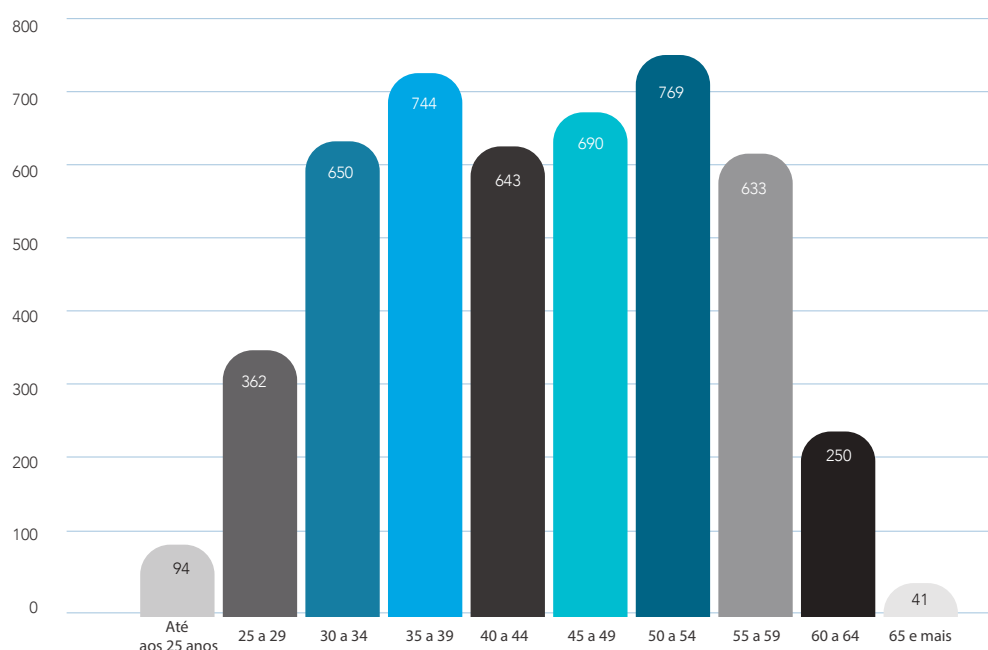
Caracterização dos colaboradores (com vínculo de trabalho)

Quadro 17 - Distribuição por Sexo

	2010	2011	2012	2013	2014	%
Mulheres	3 092	3 643	3 617	3 643	3 679	75,45%
Homens	1 002	1 103	1 108	1 147	1 197	24,55%

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Gráfico 18 - Distribuição por Escalões Etários (com vínculo de trabalho)



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

A distribuição da estrutura etária dos efetivos é equilibrada: o total de efetivos com 50 ou mais anos num total de 1 693 efetivos, é compensado pelo grupo situado abaixo de 40 anos, num total de 1 850 efetivos.

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

Quadro 18 - Absentismo

	2010	2011	2012	2013	2014	Varição 2014/2013
Taxa de absentismo	6	6,5	6,3	6	6,4	0,4

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

A taxa média de absentismo da **SCML** situou-se nos 6,4%, tendo-se registado um aumento de 0,4% relativamente a 2013.

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

12,9% - acidente de trabalho; 47,7% - doença; 4,5% - assistência a familiares; 34,4% - parentalidade.

Quadro 19 - Ausências por Greve

	2010	2011	2012	2013	2014	Varição 2014/2013
Ausências por Greve						
Nº de ausências	997	369	618	558	244	-314

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Quadro 20 - Acidentes de Trabalho

	2010	2011	2012	2013	2014	Varição 2014/2013
Acidentes de Trabalho						
Acidentes de Trabalho	278	343	369	338	371	33
Nº de Acidentes com Baixa	190	198	219	229	240	11
Nº de Dias de Trabalho Perdidos	3 898	5 283	5 618	7 135	7 385	250

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Apesar de ser ter verificado um aumento do número de acidentes de trabalho em 2014, de 9,7%, a sua correspondência em número de horas de trabalho perdidas apenas sofreu um incremento de 3,5%, face ao mesmo período do ano passado. Tal facto deveu-se à diminuição da sinistralidade grave e a um melhor acompanhamento médico dos acidentados com incapacidades.

Saúde Ocupacional e Segurança no Trabalho

Quadro 21 - Exames Médicos

Exames	2010	2011	2012	2013	2014	Variação 2014/2013
Iniciais	380	961	478	403	116	-287
Periódicos	2 264	4 247	3 819	2 120	2 377	257
Ocasionais	88	171	202	358	423	65
Total	2 732	5 379	4 499	2 881	2 916	35

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

Verificou-se um aumento de 10,8% nas consultas periódicas e de 15,4% nas consultas médicas ocasionais, face ao período homólogo do ano passado. Estas consultas de acompanhamento contribuíram para a redução do número de dias de trabalho perdidos em consequência dos acidentes de trabalho, baixa por doença ou doença crónica, permitindo uma melhor integração dos trabalhadores e um maior controle dos perigos e riscos a que estão sujeitos.

Trabalho Suplementar

Quadro 22 - Horas de Trabalho Suplementar/ Trabalho Extraordinário (Unid. Hora)

Horas de Trabalho Suplementar	2010	2011	2012	2013	2014	Variação 2013/2012
Em dias úteis	39 695	38 291	38 184	25 993	28 537	2 544
Em dias de descanso obrigatório/complementar/feriados	38 695	44 093	24 563	16 525	12 902	-3 623
	78 389	82 384	62 747	42 518	41 439	-1 079

O número total de horas de trabalho suplementar/extraordinário registou um acentuado decréscimo desde 2012, com especial relevo para o mesmo tipo de trabalho prestado em dias de descanso obrigatório/complementar/feriado.

Quadro 23 - Valor do Trabalho Suplementar/ Trabalho Extraordinário (Unid. Euro)

Valor do Trabalho Suplementar	2010	2011	2012	2013	2014	Variação 2013/2012
Em dias úteis	802 061	764 405	705 322	475 554	489 185	13 631
Em dias de descanso obrigatório/complem/feriados	409 252	444 352	233 570	113 865	96 463	-17 402
	1 211.313	1 208 757	938 892	589 419	585 648	-3 771

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

Desde 2010, Verificou-se um decréscimo significativo dos encargos com o trabalho suplementar/trabalho extraordinário.

Quadro 24 - Pagamento de Horas Extraordinárias por Departamento/Serviço em 2014

	Dia Útil	Dia Descanso	TOTAL
DASS - Departamento de Ação Social e Saúde	24 101 €	34 139 €	58 240 €
DJ - Departamento de Jogos	4 677 €	12 254 €	16 931 €
DGIP - Departamento de Gestão Imobiliária e Património	1 636 €	14 127 €	15 764 €
DQI - Departamento de Qualidade e Inovação	0 €	0 €	0 €
DEES - Departamento de Empreendedorismo e Economia Social	0 €	3 855 €	3 855 €
USMJNP - Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto	366 €	0 €	366 €
HOSA - Hospital Ortopédico de Sant'Ana	271 139 €	14 091 €	285 230 €
CMRA - Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão	174 218 €	4 898 €	179 116 €
ESSA - Escola Superior de Saúde do Alcoitão	1 052 €	3 032 €	4 084 €
Direção da Cultura/Centro de Investigação e C Aplicada	15 €	0 €	15 €
Administração/Secretária-geral/Gabinetes/Serviços Instrumentais	11 980 €	10 067 €	22 047 €
TOTAL	489 185 €	96 463 €	585 648 €

Apoio Social

Quadro 25 - Benefícios

	2010		2011		2012		2013		2014		Variação 2014/2013	
	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Subs. não Reembolsáveis	59	25 462	50	21 950	60	27 815	53	15 034	27	12 462	-26	-2 572
Subs. Reembolsáveis	56	40 110	43	29 537	118	99 492	411	324 687	403	291 527	-8	-33 160
Subs. de Complemento de Medicamentos	126	10 477	127	8 916	94	6 904	98	5 049	110	6 975	12	1 926
Subs. de Proteção Infantil	2 803	199 409	3 331	201 235	2 910	203 826	3 097	221 609	3 272	253 885	175	32 275
Subs. Freq. Ensino Básico	206	12 479	243	14 430	208	11 900	301	22 254	208	14 542	-93	-7 712
Subs. de Formação Complementar	35	3 527	36	3 210	34	3 454	37	4 161	0	0	-37	-4 161
Complemento de Pensão Mínima	179	25 085	188	23 214	120	23 110	134	20 741	171	26 336	37	5 595
Total	3 464	316 549	4 018	302 493	3 544	376 500	4 131	613 536	4 191	605 727	60	-7 810
Valor médio				75,28		106,24		148,52		144,53		

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

O peso maior dos benefícios sociais aos colaboradores verificou-se nos subsídios reembolsáveis (47,73% do montante total dos benefícios concedidos) e nos subsídios de proteção infantil (42,24% do montante total dos benefícios concedidos), neste caso em resultado do alargamento dos beneficiários deste tipo de apoio, que passou a abranger os filhos dos prestadores de serviços.

Por outro lado, verificou-se um aumento significativo do número de colaboradores que recorreram a outros apoios (438 atendimentos de 52 colaboradores em 2013, face a 703 atendimentos de 95 colaboradores em 2014).

Quadro 26 - Formação total

Formação TOTAL	2012				2013				2014			
	N.º Partic.	N.º Ações	N.º Horas	Custos	N.º Partic.	N.º Ações	N.º Horas	Custos	N.º Partic.	N.º Ações	N.º Horas	Custos
Interna	6365	480	63 232	425 391 €	8100	560	69 558	288 265 €	6 925	527	59 439	328 901 €
Externa Nacional	553	272	8 980	33 011 €	493	463	11 747	5 879 €	371	209	5 744	28 117 €
Externa Estrangeiro	96	59	1 884	25 342 €	48	38	882	2 889 €	62	40	1 636	38 756 €
Externa Total	649	331	10 864	58 353 €	541	501	12 629	8 767 €	433	249	7 380	66 873 €
Autoformação Estatuto Trabalhador Estudante	111	108	8 339	- €	178	393	5 473	- €	86	625	7 102	- €
Total	7 125	919	82 434	483 743 €	8 819	1 454	87 660	297 032 €	7 444	1 401	73 921	395 773 €

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

Quadro 27 - Formação por Serviço

Estrutura	N.º Participantes	%	N.º Horas	%
DASS	4 058	54,5	46 187,00	62,5
DJ	288	3,9	4 158,50	5,6
DGIP	384	5,2	1 619,80	2,2
DQI	144	1,9	631,50	0,9
DEES	19	0,3	246,00	0,3
HOSA	294	3,9	3 252,50	4,4
CMRA	395	5,3	5 033,40	6,8
ESSA	76	1,0	300,00	0,4
ADM/GAB/SG/DIC/DICM/SI	1 786	24,0	12 491,80	16,9
Total	7 444	100,0	73 920,50	100,0

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Em 2014, as 7 444 participações em ações de formação representam uma taxa de cobertura de 57,9% do universo dos colaboradores com vínculo à **SCML**.

Comparativamente com os anos anteriores verificou-se um maior investimento em ações de formação especializada nas áreas da Ação Social e da Saúde, para responder às necessidades de reforço de competências dos colaboradores no contexto da reorganização das metodologias da intervenção nas referidas áreas.

Quadro 28 - Estágios Profissionais

Estágios Profissionais	2010	2011	2012	2013	2014	Varição 2014/2013
Estagiários/Bolseiros	2	2	6	11	42	31

A **SCML** tem vindo a proporcionar um número crescente de estágios profissionais, acolhendo estagiários com níveis de qualificação distintos, praticamente na totalidade das áreas de intervenção da instituição, entre os quais os "Estágios Premium", um projeto inovador na Instituição, que proporcionou que abrangeu oito recém-licenciados de elevado potencial.





4 Áreas de Intervenção

Departamento de Ação Social e Saúde
Departamento de Gestão Imobiliária e Património
Departamento da Qualidade e Inovação
Departamento de Empreendedorismo e Economia Social
Departamento de Jogos
Direção da Cultura
Secretaria - Geral





saúde

SANTACASA

Misericórdia de Lisboa

Saúde por uma boa causa.

NOVA UNIDADE HOSPITALAR DO HOSPITAL DE SANT'ANA

25 de julho de 2014

Lançamento da primeira pedra pelo

Senhor Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Dr. Pedro Santana Lopes

4.1 Departamento de Ação Social e Saúde

Departamento de Ação Social e Saúde

O Relatório de Atividades de 2014 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. Em Agosto de 2014 foi assinado o protocolo de transferência de competências do ISS para a **SCML**, no âmbito do Sistema de Acolhimento de Emergência (SAE), assumindo a **SCML** o sistema de emergência nos 16 concelhos do distrito de Lisboa.

Em 2014, na sequência da nova malha de organização administrativa da cidade de Lisboa, operou-se uma profunda mudança na reorganização territorial da intervenção social da **SCML**, de que resultou o novo Regulamento Orgânico do Departamento de Ação Social e Saúde e a criação de 10 Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (UDIP).

Esta reorganização teve por base um modelo territorial mais descentralizado, assente numa lógica de reforço de competências e na aposta na especialização em áreas técnicas transversais, tendo para a sua concretização estabelecido um protocolo com o Instituto Padre António Vieira (IPAV) e definido um plano de desenvolvimento de competências dos Diretores de Unidade. O novo paradigma de intervenção aposta na abordagem multidisciplinar dos

colaboradores, na formação e aplicação de metodologias de gestão de casos, através do modelo colaborativo. Para a concretização deste novo paradigma procedeu-se à reformulação do Acolhimento Social, através da redefinição das competências das diversas equipas que compõem essa resposta, e da criação ou reforço de outras equipas, nomeadamente as Equipas de 1ª vez ou Equipas de Apoio a Idosos. Procedeu-se ainda à reorganização do Apoio Domiciliário e das Equipas de Apoio à Família.

A reorganização do Serviço de Apoio Domiciliário foi consolidada em 2014, tendo resultado na constituição de 11 Núcleos de SAD e no aumento da capacidade instalada na cidade de Lisboa de 2490 para 2870 lugares.

Ao longo de 2014, a intervenção comunitária desenvolvida pela **SCML** deu continuidade e consolidou as suas linhas estratégicas de atuação na construção do modelo de Desenvolvimento Comunitário que se encontra a implementar e a aprofundar. O trabalho desenvolvido em 2014 pela Comissão Instaladora do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo (NPISA), coordenada pela **SCML**, culminou com uma proposta de formalização e sua contratualização, através de um Protocolo de Parceria entre a Comissão Tripartida da Rede Social e 16 outras entidades. Neste âmbito, foi criada Uma unidade de Atendimento para a Pessoa Sem-Abrigo,

a funcionar na Travessa do Rosário para o Cais do Gás, desde janeiro de 2015. A **SCML** pretende fazer da MITRA um Polo de Inovação Social que sirva a sua cidade, sem excluir ninguém. Esta nova oferta que se pretende implementar no Albergue da Mitra, será um espaço em que os valores da solidariedade, diversidade e inclusão se vão materializar numa oferta integrada aberta à sociedade, através da criação de um conjunto de valências que pretendem vir a facilitar e a apoiar as pessoas com mais dificuldades de integração na sociedade. A assinatura da cedência do Albergue da Mitra à **SCML**, formalizada em Marvila, em novembro de 2014, pelo Provedor da Santa Casa de Misericórdia de Lisboa, Pedro Santana Lopes, e pelo Presidente da Câmara Municipal de Lisboa, António Costa, foi o momento em que a **SCML** assumiu o compromisso público de execução do Programa MITRA.

Em julho de 2014 foi inaugurada, na Obra Social do Pousal, a primeira fase da Quinta Pedagógica Inclusiva, em parceria com a Fundação Mapfre, com o objetivo de os utentes beneficiarem de novas formas de intervenção em atividades assistidas com animais e aquisição de competências sociais.

No **Lar Branco Rodrigues** (apoio de pessoas com cegueira ou baixa visão) destaca-se a abertura do Serviço de Produção Documental, o incremento e divulgação da Biblioteca Literária e Musical, a elaboração em braille

do primeiro Roteiro Turístico de Cascais e de ementas e cartas de vinho para restaurantes do Município de Cascais. No 3º trimestre de 2014 abriu o Centro de S. José, permitindo aumentar o nº de Apartamentos Terapeuticamente Assistidos de 15 para 17 e a capacidade de 62 para 78 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 e à comunidade em que se inserem, abrangendo todo o ciclo de vida dos seus utentes, o DASS continuou a assegurar e promover a acessibilidade a cuidados de saúde primários e secundários. Patrocinou a inovação em saúde, através do apoio ao desenvolvimento de programas de investigação e/ou formação, bem como de programas extraordinários.

A permanência de um quadro crítico de degradação económica e social continua a oferecer um terreno amplo e privilegiado de intervenção para a Saúde Santa Casa, ao mesmo tempo que reafirma a urgência de providenciar soluções inovadoras e eficazes para tipologias de utentes que, não sendo novas, se tornam cada vez mais consistentes, pelo número crescente dos utentes que nelas se incorporam. É o caso das famílias sem médico

do SNS atribuído aos sem-abrigo, dos imigrantes indocumentados do contingente agravado de desempregados não subsidiados. Em julho de 2014 foi inaugurada a Unidade de Saúde do Bairro da Liberdade, no âmbito do alargamento da cobertura geográfica dos cuidados de saúde na cidade de Lisboa, a juntar às 6 unidades de saúde e 3 extensões já existentes.

Foi renovado 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", alargando a prestação de cuidados de saúde de 4500 para 5700 utentes inscritos no ACES Lisboa Norte e sem médico de família atribuído.

Em 2014, a Direção de Saúde Santa Casa sofreu uma reestruturação orgânica e funcional profunda, de modo a fazer face, momento a momento, às exigências e necessidades de uma sociedade em mutação.

A partir do novo Regulamento Orgânico foi efetuada a reorganização e atribuição de nomenclatura adequada aos serviços e equipamentos e a clarificação de atribuições, responsabilidades e competências nas áreas técnica e administrativa. Ficou também bem definida a distinção entre Cuidados de Saúde Primários e Cuidados de Saúde Secundários

e foram criados o Núcleo Saúde Mais Próxima e o Núcleo do Desporto para a Saúde. Foram ainda elaborados e/ou revistos diversos Manuais de Normas e Procedimentos.

Foi dada continuidade ao trabalho desenvolvido nos dois anos anteriores, no sentido da criação e implementação de um sistema de informação integrado para o Departamento de Ação Social e Saúde, orientado para apoiar a operacionalização dos processos e procedimentos implementados nas Direções do Departamento.

O Gabinete de Promoção do Voluntariado ao longo de 2014, continuou a investir na promoção do Voluntariado, no seu conhecimento e na qualificação dos voluntários e técnicos de enquadramento, no sentido de uma gestão mais eficaz e eficiente, contribuindo para a afirmação do voluntariado como um recurso estratégico essencial ao cumprimento da missão da instituição.

Foi dada continuidade ao trabalho desenvolvido nos dois anos anteriores, no sentido da criação e implementação de um sistema de informação integrado para o Departamento de Ação Social e Saúde, orientado para apoiar a operacionalização dos processos e procedimentos implementados nas Direções do Departamento.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

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

- Resposta às necessidades de acolhimento das crianças provenientes das famílias socialmente mais desfavorecidas, priorizando as situações de maior vulnerabilidade, através da rede de estabelecimentos de 1ª infância (Creche e Creche Familiar), 2ª Infância (Jardim-de-Infância) e Programa Apoiar em Agosto

Através das respostas de proximidade de 1ª e 2ª infância - Creche, Creche Familiar e Jardim-de-Infância – é promovida a educação, o bem-estar e o desenvolvimento equilibrado de cada criança, favorecendo o envolvimento e a participação das famílias e valorizando as suas competências parentais.

Pretende-se que os estabelecimentos sejam polos dinamizadores da intervenção na comunidade, fundamentada numa perspetiva de respeito pela diferença, pela integração de valores e de múltiplas culturas. Neste sentido, os estabelecimentos têm adotado, no seu Projeto Educativo, estratégias de inclusão e de capacitação potenciadoras do desenvolvimento de competências sociais, baseadas numa educação para a cidadania, consolidando estruturas

familiares mais fragilizadas.

Em 2014, definiu-se a delimitação das zonas de intervenção das respostas de proximidade de 1ª e 2ª infância, tendo em conta a nova reorganização territorial da Ação Social em Lisboa. Teve também lugar a reconfiguração das Creches Familiares situadas na cidade de Lisboa, com vista a equilibrar a sua dimensão, a aproximação ao normativo e a rentabilização dos recursos humanos e logísticos envolvidos. Deste processo resultou a fusão de duas Creches Familiares.

No âmbito da formação e desenvolvimento de competências das Amas, realizou-se o 5º Encontro de Creches Familiares subordinado ao tema “A brincar, a brincar...”. Iniciou-se a construção de um referencial metodológico direcionado para a praxis educativa e pedagógica

desenvolvida nas respostas de proximidade da 1ª e 2ª infância da **SCML**. A conclusão do manual está prevista para o primeiro semestre de 2015.

Mantém-se a presença significativa de crianças em situação de perigo e/ou risco e com precaridade socioeconómica, particularmente na resposta Creche.

Consequentemente, a lista de espera em Creche aumentou 50%, sendo mais expressiva na zona sul da cidade e em crianças da faixa etária dos 4 aos 24 meses. A taxa de ocupação ficou em linha com o planeado.

Contrariamente à resposta Creche Institucional, na Creche Familiar observa-se uma diminuição da taxa de ocupação e da lista de espera.

A taxa de ocupação do Jardim-de-Infância ficou abaixo do valor planeado, continuando, no entanto, a existir vagas em salas desta valência em determinadas zonas da cidade, onde a oferta da rede pública já responde às necessidades identificadas.

Quadro 29 - Creche, Creche Familiar e Jardim de Infância

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Creche					
Nº de Creches	30	30	29	-3%	-3%
Capacidade	1637	1637	1587	-3%	-3%
Nº de vagas ocupadas	1596	1619	1576	-3%	-1%
Nº de utentes diferentes	2597		2431		-6%
Lista de espera	517		776		50%
Taxa de ocupação	97,0%	98,9%	97,7%	-1,2 p.p.	0,7 p.p.
Creche Familiar					
Nº de Creches Familiares	9	9	8	-11%	-11%
Capacidade	477	460	452	-2%	-5%
Nº de Amas	104	114	98	-14%	-6%
Nº de vagas ocupadas	386	428	366	-15%	-5%
Nº de utentes diferentes	644		632		-2%
Lista de espera	70		63		-10%
Taxa de ocupação	80,2%	93,0%	78,6%	-14,4 p.p.	-1,6 p.p.
Jardim de Infância					
Nº de Jardins-de-Infância	17	17	17	0%	0%
Capacidade	798	798	778	-3%	-3%
Nº de vagas ocupadas	798	760	702	-8%	-12%
Nº de utentes diferentes	1414		1324		-6%
Lista de Espera	23		21		-9%
Taxa de Ocupação	92,3%	95,2%	89,1%	-6,1 p.p.	-3,2 p.p.

A execução da atividade nas três respostas ficou abaixo dos valores planeados para o período, verificando-se igualmente um decréscimo face a 2013. Esta diminuição da atividade prende-se com a reconfiguração das respostas, da qual resultou a diminuição da capacidade instalada: em Creche, fundamentalmente devido ao encerramento de um estabelecimento; em Jardim-de-Infância com o encerramento de uma sala; em Creche Familiar, devido à diminuição do nº de amas por dificuldade de recrutamento e à fusão de dois estabelecimentos, como já referido.

Programa Apoiar em Agosto

O **Programa Apoiar em Agosto** é uma resposta socioeducativa facultada às crianças e famílias em situação de risco/ vulnerabilidade social e/ou impossibilidade de gozo de férias e sem rede social de suporte, durante o mês de agosto, promovendo a conciliação da vida profissional e familiar.

Em 2014, foram abrangidas por este programa 318 crianças diferentes (241 de creche e 77 de jardim de

infância), 8% abaixo do planeado. A frequência média diária foi de 234 crianças, mais 10% que o previsto.

Desenvolvimento de atividades de animação socioeducativa, cultural e recreativa potenciando a inserção educativa e profissional de jovens e adequação da oferta de respostas de infância e juventude às necessidades das famílias, através de respostas atípicas

As atividades de **Animação Socioeducativa e Cultural (ASC)** são uma resposta de proximidade e visam a promoção do desenvolvimento pessoal e social de crianças e jovens dos 10 aos 25 anos. Para o desenvolvimento destas atividades têm sido fundamentais as dinâmicas locais de parceria e a cooperação entre serviços da **SCML**, rentabilizando e diversificando recursos e atividades proporcionadas.

Quadro 30 - Animação Socioeducativa

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de Serviços com ASE	7	7	7	0%	0%
Nº médio ações	88		93		5%
Capacidade	285	275	285	4%	0%
Nº de utentes diferentes	650	618	591	-4%	-9%
Frequência média diária	178	192	143	-26%	-20%
Taxa de Ocupação	62%	70%	50%	-20,0 p.p.	-12,0 p.p.
Taxa de ocupação	97,0%	98,9%	97,7%	-1,2 p.p.	0,7 p.p.

A execução da atividade ficou abaixo dos valores planeados para o período e regista decréscimo face a 2013, tendência que já se verifica desde 2012 e que pode ser explicada por vários fatores, nomeadamente, incompatibilidade dos horários escolares com as atividades, aumento da

oferta de ocupação de tempos livres por outras entidades, bem como o acesso a novas tecnologias facilitadoras de uma ocupação autónoma dos tempos livres, nomeadamente em casa.

O aumento do número de ações face ao ano anterior revela a necessidade de

proporcionar um leque mais variado e apelativo de atividades que respondam às necessidades e estimulem a adesão e participação dos jovens.

Em 2014, foram acompanhados 591 utentes diferentes, 4% abaixo do planeado e a frequência média diária foi de 143 utentes, menos 26% face ao previsto.

"Babysitting"

O "Babysitting" é uma resposta social atípica criada com o objetivo de apoiar as famílias com dificuldades em assegurar os cuidados e o acompanhamento das suas crianças, devido, entre outras razões, à ausência de rede de suporte social e familiar

e à dificuldade em conciliar os seus horários laborais e/ou formativos com o horário de funcionamento dos estabelecimentos. A capacidade de resposta é de 60 crianças e em 2014 dispunha de 14 babysitters, que apoiaram 78 famílias

diferentes e um total de 102 crianças, ficando a execução ligeiramente abaixo dos valores planeados. Face a 2013, foram apoiados mais agregados familiares e mais crianças, o que reflete, por um lado o alargamento da cobertura horária aos fins

de semana e no mês de agosto e, por outro, o aumento da carga horária das “babysitters”.

O “Babysitting” continua a ter uma avaliação muito positiva por parte dos técnicos e das famílias, destacando-se o seu papel preventivo na identificação,

despiste e minimização de situações de risco, com o encaminhamento de crianças e famílias para outros serviços de apoio.

Pé ante Pé

A ação “Pé ante Pé” decorre das necessidades identificadas pelo Acolhimento Social, abrange preferencialmente as freguesias do Lumiar e Santa Clara e destina-se ao acolhimento diurno de crianças dos 0 aos 3 anos, com carácter transitório e urgente. Esta resposta atípica continua

a assegurar uma intervenção socioeducativa de carácter precoce, preventivo, multidisciplinar e sistemático junto de famílias com crianças em situação de risco, devido a negligência, défice de competências parentais e necessidade de avaliação/ aprofundamento de diagnóstico. Em 2014, o nº médio de famílias

acompanhadas foi de 20 e foram abrangidas 19 crianças diferentes, tendo sido concluídos com êxito três casos. O tempo médio de permanência aumentou de 10 para 34,5 meses, o que comprova a necessidade de manter o acompanhamento social às famílias após integração das crianças em outras respostas de infância.

- Intervenção na promoção dos direitos e proteção das crianças/jovens em perigo através da rede de Equipas de Apoio à Família (EAF)

Em 2014, as Equipas de Apoio à Família (EAF) foram reorganizadas no âmbito da sua intervenção territorial e foi concluído o processo de monitorização e revisão do Manual de Procedimentos. Manteve-se a orientação de priorizar a admissão de situações com Processo

de Promoção e Proteção (PPP) na CPCJ/Tribunal, assegurando as EAF os atos materiais das medidas aplicadas em meio natural de vida, sendo que em 2014, das 3699 crianças acompanhadas, 1757 (47%) respeitavam a situações com PPP.

Entre as parcerias locais estabelecidas, destacam-se o projeto “Desporto Mexe Comigo”, implementado pela Câmara Municipal de Lisboa, e a parceria com a Associação de Ajuda ao Recém-nascido - Banco do Bebê.

Quadro 31 - Equipas de Apoio à Família

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de EAF	16	16	16	0%	0%
Nº de famílias sinalizadas	659		395		-40%
Nº de crianças sinalizadas	1 233		830		-33%
Nº de famílias acompanhadas	1 668	2 439	1 858	-24%	11%
Nº de crianças acompanhadas	3 377	5 071	3 699	-27%	10%
Nº Crianças/Jovens em Acompanhamento com Processo Promoção e Proteção (Tribunal/CPCJ)	1 517		1 757		16%
Nº de processos familiares concluídos com remoção da situação de risco	108	98	255	160%	136%
Nº de crianças/jovens com remoção da situação de perigo	207	203	434	114%	110%

Durante o ano de 2014, as 16 EAF asseguraram o acompanhamento de 3699 crianças e jovens integradas em 1858 famílias, o que corresponde a desvios negativos face ao previsto de 27% e 24%, respetivamente. De referir que os valores planeados pressupunham o aumento de 90 para 150 do nº de agregados a acompanhar por cada equipa, o que não veio a concretizar-se.

Do total de situações em acompanhamento pelas EAF, foram concluídos com remoção da situação de risco, 255 (14%) processos familiares, envolvendo 434 crianças (12%), com taxas de desvio de 160% e 114%

acima do planeado, respetivamente. Estes resultados refletem o trabalho de reavaliação das famílias em acompanhamento efetuado pelas equipas.

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, embora estas situações tenham vindo a diminuir devido à transferência dos processos para as Equipas de Apoio à Família que asseguram uma abordagem especializada desta problemática.

Em 2014, o Acolhimento Social

acompanhou 1033 famílias e 1737 crianças e jovens em perigo, das quais 683 com Processo de Promoção e Proteção. Concluiu com remoção da situação de perigo 158 processos familiares que envolveram 266 crianças/jovens.

O número de sinalizações de famílias e crianças/jovens quer às EAF, quer ao Acolhimento Social tem vindo a diminuir, registando-se, face a 2013, decréscimos de 40% no nº de famílias e de 33% no nº de crianças/jovens no caso das EAF e de 25% no nº de famílias e de 32% no nº de crianças/jovens no caso do Acolhimento Social.

- Acolhimento temporário/emergência de crianças e jovens visando a proteção e promoção dos seus direitos, e a defesa dos seus superiores interesses através de Centro de Acolhimento Temporário/Emergência

Admissão no sistema de acolhimento

Em abril de 2014, foi autorizada a reconfiguração da rede de acolhimento, de modo a viabilizar o acolhimento temporário e de emergência de crianças e jovens dos 0 aos 18 anos, concentrando a capacidade de resposta na faixa etária acima dos 12 anos, onde se verifica maior necessidade. Em Agosto de 2014, foi assinado

o protocolo de transferência de competências do ISS para a **SCML**, no âmbito do **Sistema de Acolhimento de Emergência** (SAE), na sequência do qual foram já efetuadas reuniões de trabalho e formações em exercício, tendo em vista a estruturação do serviço a prestar pela **SCML** em 2015. Com a entrada em vigor deste protocolo, a **SCML** assume o sistema

de emergência nos 16 concelhos do distrito de Lisboa

Durante o ano de 2014 foram recebidos e analisados, pela **Equipa de Admissão e Apoio Técnico**, 88 pedidos (quatro fora do âmbito da **SCML**) e foram admitidas em Centros de Acolhimento Temporário, 86 crianças/jovens, das quais 43 em situação de emergência.

Quadro 32 - Centros de Acolhimento Temporário/Emergência

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de CAT	7	7	7	0%	0%
Capacidade	123	123	123	0%	0%
Nº médio de utentes	124	123	131	6%	5%
Nº de utentes diferentes	313	296	303	2%	-3%
Nº crianças/jovens saídos para Meio Natural de Vida	78		74		-5%
Tx. Ocupação	101%	100%	106%	6,0 p.p.	5,0 p.p.
Tx. Desinstitucionalização	25%		24%		-1,0 p.p.

Acolhimento Institucional

Em 2014, nos sete Centros de Acolhimento foram acolhidas 303 crianças/jovens diferentes e o nº médio ao longo do ano foi de 131, com desvios positivos face ao planeado de 2% e 5%, respetivamente.

A taxa média de ocupação de 106% evidencia sobreocupação dos centros e capacidade de resposta insuficiente face às necessidades. Das 169 crianças/jovens admitidas no ano, 78 foram admitidas por medida de promoção e proteção de acolhimento institucional

aplicada na CPCJ e 59 por medida aplicada no âmbito de processo judicial. Do total de admissões, 120 foram do género masculino e 74 integravam fratrias. Do total das 169 admissões, 93 foram por resposta a situações urgentes, das quais 51 por aplicação do art.º 91º da LPCJP e 42 na sequência da execução de mandato judicial, donde se conclui que mais de metade das crianças/jovens entraram em situação de urgência/emergência.

Do total de 179 crianças/jovens saídos, 74 regressaram ao meio natural de vida (adoção, reintegração familiar e cessação da medida de acolhimento institucional). Continua a verificar-se dificuldade no encaminhamento para respostas mais adequadas de crianças mais velhas (adolescentes).

A taxa de desinstitucionalização face ao total de utentes nos centros de acolhimento temporário foi de 24%, mantendo-se ao mesmo nível de 2013.

- Acolhimento de crianças e jovens visando a proteção e promoção dos seus direitos, garantindo-lhes definição e concretização de um Projeto de Vida que defenda os seus superiores interesses, através das respostas de Lar de Infância e Juventude
- Aumento da capacidade da resposta de Lar de Infância e Juventude através da abertura de um novo estabelecimento e reinstalação do Lar "A Nossa Casa"

A **SCML** dispõe de uma rede de Lares de Infância e Juventude (LIJ) para acolhimento de crianças até aos 8 anos, do concelho de Lisboa, transferidas dos CAT da **SCML**, para as quais não

se equaciona a curto prazo, a concretização do seu projeto de vida. Os lares têm por missão cuidar, educar, proteger e promover a autonomização das crianças e jovens, garantindo-lhes

um acompanhamento individualizado e as condições necessárias ao seu desenvolvimento integral, promovendo os seus direitos, a definição e concretização de um projeto de vida.

Quadro 33 - Lar de Infância e Juventude

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de Lares	14	15	14	-7%	0%
Capacidade	236	252	235	-7%	0%
Nº médio de utentes	216	244	215	-12%	-1%
Nº de utentes diferentes	270	290	278	-4%	3%
Nº crianças/jovens saídos para Meio Natural de Vida	51		57		12%
Tx. Ocupação	91%	98%	91%	-7,0 p.p.	0,0 p.p.
Tx. Desinstitucionalização	19%		21%		2,0 p.p.

Foi reinstalado o Lar “**A Nossa Casa**”, conforme previsto em plano, mantendo-se a capacidade instalada. Não se concretizou a abertura de um novo estabelecimento, apesar de elaborado o programa funcional para o novo espaço, razão pela qual a atividade ficou abaixo dos valores planeados. Considerando as problemáticas associadas às situações das crianças e jovens admitidos e tendo em vista garantir a qualidade e segurança dos lares de acolhimento, foi realizada uma reconfiguração e qualificação da rede de acolhimento de 2º nível (LIJ), que resultou na redução de cinco lugares.

Em 2014, a resposta de pré-autonomização existente na **Aldeia de Santa Isabel** foi extinta por não se adequar à realidade atual, sendo as crianças integradas no Lar Padre Agostinho da Mota, que aumentou a sua capacidade de 20 para 22 lugares. Ao longo de 2014, foram acolhidas em Lar 278 crianças diferentes e o nº médio de utentes foi de 215, ficando a taxa de ocupação 7p.p. abaixo do previsto. Verificaram-se 62 novas admissões e 66 saídas, das quais 57 com projeto de vida concretizado, o que corresponde a uma taxa de desinstitucionalização de 21%,

abaixo da meta de 26,5% estabelecida.

Do total das crianças acolhidas em Lar, 96,7% tinha o seu projeto de vida definido no final do ano, perspetivando--se o acolhimento prolongado para 20 casos e a necessidade de autonomização protegida para 14.

A maioria das crianças acolhidas situa-se na faixa etária dos 6 aos 14 anos e predomina o género masculino.

Promoção da autonomia de jovens através da resposta de Residência de Autonomização

Esta resposta visa promover, no âmbito do **Sistema de Promoção e Proteção**, a autonomização e integração social de adolescentes e jovens residentes em apartamento de autonomização.

Em 2014, a intervenção desenvolvida e o investimento na vertente escolar e formativa tiveram como objetivos a promoção da empregabilidade e autonomia financeira. Nesse sentido, foram implementados os

projetos “**Pro-Jovem**” e “**Via-Jovem**” que, através da inserção dos jovens em contexto empresarial ou institucional, procuraram desenvolver as competências pessoais, sociais e técnicas associadas ao mundo do trabalho.

Quadro 34 - Residências de Autonomização

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de Residências	12	12	11	-8%	-8%
Capacidade	39	36	33	-8%	-15%
Nº médio de utentes	31	36	30	-16%	-2%
Nº de utentes diferentes	41	36	37	3%	-10%
Nº Jovens Saídos para Meio Natural de Vida	9		12		33%
Tx. Ocupação	88%	100%	90%	-10,0 p.p.	2,0 p.p.
Tx. Desinstitucionalização	22%		32%		10,0 p.p.

Em 2014, encerrou uma das residências com capacidade para um jovem e foi reduzida de sete para cinco lugares a capacidade de outra, o que justifica os desvios negativos da execução face aos valores planeados e ao realizado em 2013. Durante o ano, foram apoiados, nas residências, 37 jovens diferentes, o nº médio foi de 30 e a taxa média de ocupação situou-se nos 90%, com um desvio negativo de 10p.p. face ao planeado.

Em fevereiro de 2014, foi implementada uma resposta social alternativa de apoio e acompanhamento técnico especializado para jovens dos 15 aos

21 anos, residentes em meio natural de vida e sem suporte familiar, com medida de promoção e proteção de apoio para autonomia de vida, aplicada por CPCJ ou Tribunal. Neste âmbito, foi assegurado o acompanhamento de 21 jovens com uma média de idade de 18 anos.

Promoção e concretização da filiação adotiva, apadrinhamento civil ou acolhimento familiar na defesa do superior interesse da criança através da **UAACAF**.

O **Serviço de Adoção** tem como missão integrar crianças em pré-adoção e efetuar o seu acompanhamento nas famílias adotivas até à decisão judicial

final de adoção.

De acordo com o novo Regulamento Orgânico do Departamento de Ação Social e Saúde, o Serviço de Adoção passou a integrar as respostas de Apadrinhamento Civil e de Acolhimento Familiar.

Em 2014, foi implementado o **Projeto de Acompanhamento em Pós-Adoção**, aprovado em 2013, e que tem como objetivo a manutenção do apoio, durante dois anos após a sentença de adoção, às famílias adotivas que o desejam.

Quadro 35 - Serviço de Adoção

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de famílias inscritas para adoção de raiz	72		82		14%
Nº de famílias inscritas para adoção de fato	4		4		0%
Nº de famílias avaliadas	42	50	59	18%	40%
Nº de famílias selecionadas	41		58		41%
Nº de crianças em situação de adotabilidade	61	40	49	23%	-20%
Nº de Crianças integradas em período de pré-adoção	41	50	48	-4%	17%
Nº de adoções decretadas	22	20	69	245%	214%
Nº de processos de adoção instruídos	29	30	25	-17%	-14%
Nº de ações de formação parental	33		38		15%

Em 2014, inscreveram-se para adoção 86 famílias, das quais 82 para adoção de raiz, número que tem vindo a crescer desde 1997. Contrariamente tem vindo a acentuar-se a tendência

de decréscimo do nº de crianças em situação de adotabilidade, situação já prevista em plano, mas que teve uma execução de 23% acima do previsto, com 49 crianças nessa situação.

Do total destas crianças, 20 aguardavam a integração em família adotiva e 29 integram uma lista de crianças sem resposta familiar adotiva devido a graves problemas de saúde/deficiência.

A discrepância, cada vez maior, entre o número de candidatos a adoção e o número de crianças em situação de adotabilidade tem reflexos no aumento da lista e no tempo médio de espera (cerca de 3 anos e meio em 2014). No final do ano encontravam-se em lista de espera 157 famílias (104 casais e 53 singulares), mais 26 do que em 2013.

Do total das famílias candidatas, foram avaliadas 59, mais nove que as planeadas, e foram selecionadas 58. O total de famílias avaliadas face às inscritas corresponde a 72%, não tendo sido atingido o objetivo de 85% previsto, o que se justifica pelo elevado número de candidaturas arquivadas. Foram integradas em período de pré-adoção 48 crianças, menos duas que as planeadas. Do total de crianças integradas, 34 tinham até 5 anos e 28

eram do sexo feminino.

Ao longo do ano registaram-se 69 sentenças de adoção que englobam notificações do Tribunal de Família e Menores e informação dos Centros Distritais de Segurança Social (CDSS), na sua maioria referentes a sentenças decretadas em anos anteriores. Este número, significativamente mais elevado do que o registado em anos anteriores, resultou da insistência da **SCML** junto do Tribunal e dos CDSS, para o envio das sentenças, tendo em vista viabilizar o arquivamento dos processos de adoção. Não se verificou qualquer registo ao nível da adoção internacional.

Em 2014, foram efetuadas 38 sessões de formação parental, em que participaram 412 formandos. No âmbito da resposta

Apadrinhamento Civil registaram-se três candidaturas singulares femininas foram selecionadas duas e a 3ª encontra-se em fase de estudo. Na resposta Acolhimento Familiar, não houve qualquer candidatura.

A diminuta adesão a estas respostas prende-se com uma diversidade de fatores, nomeadamente, a fraca divulgação junto da comunidade e a fraca adesão dos cidadãos a este modelo de acolhimento de crianças. Com o objetivo de contrariar esta tendência foram realizadas três sessões de divulgação/sensibilização (uma interna e duas externas) relativas ao Apadrinhamento Civil e ao Acolhimento Familiar, das quais resultaram alguns contactos mas não candidaturas efetivas.

Apoio técnico às decisões do TFML tomadas no âmbito dos processos judiciais de promoção e proteção e acompanhamento da execução de medidas de proteção aplicadas a crianças/jovens residentes no concelho de Lisboa, através da Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa (EATTL)

A Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa (EATTL) é uma equipa multidisciplinar que presta apoio técnico às decisões do Tribunal de Família e Menores de Lisboa (TFML), no âmbito dos processos de promoção

e proteção judiciais. 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 11 de novembro de 2013, compete-lhe o acompanhamento da

execução de medidas de promoção aplicadas judicialmente e o apoio a crianças e jovens que intervenham em processos judiciais de promoção e proteção.

Quadro 36 - Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de processos entrados	399		338		-15%
Nº de crianças abrangidas	516		456		-12%
Nº de pedidos de apoio técnico	4141		3784		-9%
Nº de processos com acompanhamento	1365	1.451	1432	-1%	5%
Nº de processos ativos	1333	1427	1349	-5%	1%
Nº de processos arquivados	309		322		4%

Ao longo de 2014, o nº médio de processos acompanhados pela EATTL foi de 1432, ligeiramente abaixo do previsto. No final do ano estavam ativos 1349 processos, menos 5% do que o planeado.

O tribunal remeteu à EATTL 338 novos processos envolvendo 456 crianças/jovens, o que representou decréscimos

superiores a 10% face ao ano anterior. Esta situação poderá estar relacionada com os constrangimentos verificados no sistema informático CITIUS e com a reorganização do novo Mapa Judiciário, provocando atrasos na abertura de processos novos no tribunal e, por consequência, o seu encaminhamento para a EATTL, sendo, por isso,

previsível que em 2015 se verifique um aumento relevante no número de novos processos encaminhados para a EATTL.

Em 2014, a EATTL recebeu 3784 pedidos de apoio técnico e respondeu a 3258, ficando abaixo da totalidade de pedidos respondidos conforme estava planeado.

OBJETIVO OPERACIONAL 12 - Harmonizar o(s) processo(s) na área de infância e juventude relativamente a situações de perigo

- Analisar processos na área da infância e juventude e definição do macroprocesso transversal "intervenção na **SCML** no âmbito do sistema de promoção e proteção"

No âmbito transversal da área de infância e juventude foram apresentadas as propostas de reengenharia de processos em junho de 2014, cumprindo o prazo estipulado.

O macroprocesso foi definido a partir da proposta de "Normas orientadoras

e de articulação no âmbito da intervenção na proteção e promoção dos direitos das crianças e jovens" validado e partilhado com os serviços da Ação Social em reuniões realizadas no mês de junho e validado pela Senhora Administradora Executiva da Ação Social a 3 de julho.

O macroprocesso evidencia a participação da **SCML** no sistema de promoção dos direitos e proteção das crianças e jovens em perigo, instituído pela Lei nº 147/99 de 1 de setembro. Neste caso foi superada a meta de 9 meses prevista para a sua realização.

- Qualificar funcionalmente a consulta de Diagnóstico precoce de síndromes demenciais
- Qualificar funcionalmente a consulta de tabagismo
- Criar a consulta de diagnóstico precoce da obesidade

A prevenção nas áreas da saúde mental/demência, dos consumos aditivos e da obesidade é determinante na saúde do indivíduo, traz benefícios quase imediatos para o utente e permite, a prazo, uma melhor condição de saúde, um envelhecimento saudável

e uma maior qualidade de vida, fatores que são decisivos na manutenção de autonomia, na promoção da autoestima, na inclusão social e mesmo profissional.

Em 2014, foram realizadas, na Unidade de Saúde Dr. José Domingos

Barreiro, 308 consultas de diagnóstico precoce de síndromes demenciais e 140 consultas de consumo aditivo/tabagismo. As consultas de obesidade tiveram início em fevereiro, tendo sido realizadas 132 no ano.

OBJETIVO OPERACIONAL 7 - Aumentar o nº de utentes assistidos nas USSC já existentes, com os mesmos recursos humanos e financeiros

Efetuar Rastreio do Cancro do Colo do Útero, de acordo com o Protocolo estabelecido com o ACS e o IPO com recurso a nova aplicação informática

No âmbito do Protocolo celebrado com Alto Comissariado da Saúde e o Instituto Português de Oncologia, em 2014 foram efetuadas 693 citologias, mais 93 do que as planeadas e mais 312 do que as realizadas em 2013.

Contactar os utentes com idade superior a 70 anos e com um absentismo superior a 3 meses nas consultas de follow-up

Foi incrementado o acompanhamento da saúde do idoso, e em particular dos utentes com mais de 70 anos e absentismo superior a 3 meses nas consultas de follow-up. Foram contactados 97,3%, dos quais 54,5% foram assistidos em consulta.

Aumentar o nº de consultas médicas nas USSC

A ação da **DISSC** centra-se nos Cuidados de Saúde Primários, visando evitar a doença e remover os fatores causais, colocando o foco na promoção de saúde e na prevenção. Com o objetivo de atingir a cobertura integral da cidade abriu recentemente mais uma Unidade de Saúde, passando a **SCML** a dispor de sete Unidades de Saúde Santa Casa (USSC) e três Extensões, procurando, assim, garantir a acessibilidade, a globalidade e a qualidade dos serviços de saúde prestados.

Ao nível dos Cuidados de Saúde Secundários, a USSC Dr. José Domingos Barreiro assegura consultas de diversas especialidades aos utentes devidamente referenciados.

A **SCML**, de acordo com o tipo de cartão de saúde atribuído, apoia os utentes na aquisição de medicamentos, próteses (dentárias, oculares e/ou auditivas) e dispensa de material de incontinência e produtos dietéticos.

Para além das sete Unidades de Saúde e das três Extensões, a DISSC integra também uma Unidade Orgânica que presta apoio psicológico e psicoterapêutico a pessoas em situação de risco e vulnerabilidade psicológica, em ambulatório ou na comunidade.

Internamente, e no sentido de garantir uma maior acessibilidade aos cuidados de saúde, a atividade é desenvolvida em articulação com o Hospital Ortopédico

de Sant'Ana e o Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão.

A renovação do Acordo celebrado entre a ARS/LVT e a **SCML** assentou no reconhecimento formal, tanto da qualidade da atividade, como do empenho no reforço da intervenção na saúde, manifestado pela **SCML**.

Baseou-se igualmente no reconhecimento da complementaridade existente – a nível regional – com a rede nacional de prestação dos cuidados de saúde. Com esta renovação aumentou de 4 500 para 5 700 o número de utentes inscritos na USSC do Bairro Padre Cruz/Telheiras e estendeu a todos os dias úteis o horário das 08h00 às 20h00, em função do reconhecimento da complementaridade.

Atividade desenvolvida nas Unidades de Saúde

O total de utentes das Unidades de Saúde, avaliado através do número de Cartões de Saúde válidos, passou de 24 624 no final de 2013 para 24 530 no final de 2014, o que representa um decréscimo de 0,4%.

A ligeira diminuição do número de utentes com Cartões de Saúde válidos

não teve reflexos no nº de assistências a utentes, as quais aumentaram 4,8%, passando de 97 568, em 2013 para 102 245, em 2014 (esta contabilização não contempla os utentes assistidos em ambulatório na USSC Dr. José Domingos Barreiro).

Ao abrigo do protocolo celebrado

entre a **SCML** e a ARS, estavam inscritos na USSC Bairro Padre Cruz – Extensão de Telheiras 5 674 utentes, mais 25,6% (1.156) do que em 2013. Este aumento deve-se aos termos da renovação do protocolo, que alargou o número de utentes a abranger.

Atividade desenvolvida em Ambulatório e Apoio Domiciliário

Em 2014, registou-se alguma quebra de atividade face a 2013, justificada pela perda de horas de profissionais de saúde motivada por rescisões

de contratos de trabalho, baixas prolongadas por doença ou gravidez de risco e licenças parentais, diminuição de horários de

médicos prestadores de serviços e atividade repartida por duas ou mais Unidades de Saúde.

Não obstante estas dificuldades, foram conseguidos acréscimos significativos em eficiência em ambulatório, nomeadamente, com o aumento das primeiras consultas no ano e de uma intensificação das consultas de acompanhamento de utentes com mais de 70 anos.

Quadro 37 - Prestação de Cuidados de Saúde

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Consultas médicas					
- Ambulatório	91 848	87 900	91 141	4%	-1%
- Apoio Domiciliário	8 888	7 836	8 817	13%	-1%
Consultas psicologia	19 349	19 557	19 051	-3%	-2%
Intervenções de enfermagem	172 834	154 426	194 805	26%	13%
Domicílios / Visitas de enfermagem	35 778	36 032	34 750	-4%	-3%
Apoio a Equipamentos do DASS					
- Horas médicas	9 068	8 400	9 646	15%	6%
- Horas de enfermagem	23 000	19 182	21 297	11%	-7%
- Horas de Psicologia	2 105	1 800	1 347	-25%	-36%
- Horas de outros técnicos	3 621	3 200	3 352	5%	-7%

Em 2014, foram realizadas 99 958 consultas médicas, das quais 91 141 em ambulatório e 8 817 em apoio domiciliário, 4% e 13% acima dos valores planeados, respetivamente.

As consultas de psicologia registaram um desvio negativo de 3% face ao previsto, com 19 051 consultas realizadas.

Na atividade de enfermagem, foram

efetuadas 194 805 intervenções de enfermagem e 34 750 domicílios, com taxas de execução de mais 26% e menos 4% face aos valores planeados, respetivamente.

No apoio a equipamentos do DASS, em termos globais, a execução ficou acima dos valores planeados, tendo sido prestadas 9 646 horas médicas

e 21 297 horas de enfermagem, 15% e 11% acima das planeadas, respetivamente. A prestação de horas de Psicologia ficou 25% abaixo do previsto, com 1 347 horas prestadas.

Foi ainda realizada atividade por outros técnicos, nomeadamente fisioterapeutas e massagistas, com 3 352 horas prestadas, 5% acima do previsto.

Atividade desenvolvida por Unidade Orgânica

Verificou-se que em todas as USSC, o nº de consultas realizadas ficou acima dos valores planeados para o período, com particular destaque para a USSC do Bairro Boavista.

Comparativamente com 2013, apenas se verificaram decréscimos nas USSC Bairro do Armador, com menos 671 consultas realizadas, e Dr. José Domingos Barreiro, com menos 4 325.

Na USSC Dr. José Domingos Barreiro realizaram-se ainda 9 202 consultas de Higiene Oral, 2 224 consultas de Nutrição, 2 189 sessões de Terapia da Fala e 1 756 sessões de Fisioterapia.

Quadro 38 - Consultas médicas (Ambulatório e Apoio Domiciliário)

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Bairro Armador	10 690	9 752	10 019	3%	-6%
Bairro Boavista	2 608	1 433	2 907	103%	11%
Bairro P. Cruz e Ext. Telheiras	3 615	3 801	4 048	6%	12%
Castelo e Ext. Natália Correia	6 400	5 184	7 552	46%	18%
Dr. JD Barreiro	72 879	62 830	68 554	9%	-6%
Vale de Alcântara e Ext. Tapada	4 544	4 900	5 005	2%	10%
Liberdade			1 873		

Na USSC da Liberdade, inaugurada em Julho de 2014, sendo um dos seus fins proporcionar acesso gratuito a cuidados de saúde básicos e atendimento extensível a imigrantes indocumentados, foram realizadas 1 873 consultas.

Do conjunto das valências e especialidades, Medicina Geral e Familiar e Estomatologia representam, em conjunto, 59% do total de consultas realizadas em ambulatório, com pesos de 32,7% e 26,5%, respetivamente. Seguem-se Oftalmologia com 13,5% e Pediatria com 8,7%, ficando as restantes com pesos até 5% do total.

Consultas médicas por Valência e Especialidade

Quadro 39 - Consultas médicas em ambulatório por Valência/Especialidade

Valências Especialidades	Nº de Consultas 2013	Nº de Consultas 2014	% Total	Δ% Real 2014 Real 2013
Medicina Geral e Familiar	26 445	29 783	32,7%	13%
Ginecologia	5 207	4 946	5,4%	-5%
Pediatria	7 818	7 973	8,7%	2%
Estomatologia	26 272	24 165	26,5%	-8%
Oftalmologia	13 780	12 326	13,5%	-11%
Otorrinolaringologia	3 298	3 032	3,3%	-8%
Urologia	383	424	0,5%	11%
Neurologia	250	350	0,4%	40%
Cardiologia	430	486	0,5%	13%
Medicina Interna	1 280	1 644	1,8%	28%
Saúde Mental Infantil	2 207	1 377	1,5%	-38%
Saúde Mental Adulto	4 478	4 635	5,1%	4%
Total	91 848	91 141	100,0%	-0,8%

O decréscimo verificado face a 2013 em Ginecologia, Estomatologia, Oftalmologia e Saúde Mental Infantil deve-se à diminuição das horas médicas.

Atividade desenvolvida na Unidade W+

A Unidade W+ tem como objetivo prestar apoio psicológico e psicoterapêutico a pessoas em situação de risco e vulnerabilidade social, orientando-se por estratégias preventivas e de minimização de fatores de risco, estimulando a promoção de hábitos e de estilos de vida saudáveis, com impactos muito significativos na integração social.

Uma prova do reconhecimento das competências técnicas e humanas e do trabalho excecional desenvolvido com adolescentes na unidade foi o convite da Nova Medical School – Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa (FCMUNL) para colaborar na unidade curricular obrigatória do 4º ano de Introdução à Pediatria e Medicina do Adolescente, acolhendo grupos de 10 alunos/semana ao longo do ano letivo.

Em 2014, foram realizadas na Unidade 12 045 consultas de Psicologia e 685 consultas de Psiquiatria e prestados 2 300 atos de enfermagem (1 634 consultas e 666 entrevistas). Na área da Terapia Ocupacional realizaram-se 261 sessões individuais e 244 sessões de grupo que envolveram 548 utentes. Foram ainda organizadas 310 sessões de Educação para a Saúde que envolveram 4 650 participantes.



Outros Projetos desenvolvidos na área da Saúde

Núcleo Saúde Mais Próxima

O Núcleo Saúde Mais Próxima (anterior Programa Saúde Mais Próxima) mantém a proximidade enquanto princípio de base e alicerce das suas intervenções, indo ao encontro da população de

Lisboa, nos seus diversos contextos e vivências. Encontra-se igualmente presente e atuante, ao nível da sensibilização e dos rastreios, em eventos e festivais de verão tais

como o Nos Alive, Marés Vivas, Super Rock-Super Bock, Meo Sudoeste e Rock in Rio.

Quadro 40 - Atividade do Núcleo Saúde Mais Próxima

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Pessoas assistidas	16 024	30 260	19%
Consultas de enfermagem	13 164	15 632	19%
Consultas de nutrição	1 032	1 302	26%
Encaminhamentos após rastreio			
Total de encaminhamentos	2 002	2 662	33%
Encaminhamentos da "Unidade Móvel Juvenil"	nd	1.582	
Encaminhamentos da "Saúde com Qualidade"	nd	1 080	
Intervenções Educativas "Saber Saúde"			
- Juvenis			
Nº de Intervenções	109	189	73%
Nº de Jovens/Crianças participantes	336	2 081	519%
- Adultos			
Nº de Intervenções	9	63	600%
Nº de Adultos participantes	173	1 056	510%

Face a 2013, registou-se um crescimento significativo da atividade do Núcleo Saúde Mais Próxima, particularmente das Intervenções Educativas "Saber Saúde", que têm

como objetivo sensibilizar as famílias e a comunidade para hábitos e estilos de vida saudáveis ao longo de todo o ciclo de vida. Neste âmbito foram realizadas um total de 252 intervenções,

189 dirigidas a crianças/jovens com 2.081 participantes e 63 a adultos com 1.056 participantes.

Núcleo Desporto para a Saúde

O Núcleo Desporto pela Saúde tem como objetivo promover a prática regular de desporto junto dos utentes e colaboradores da **SCML**, no sentido de melhorar as suas aptidões e condição física e aumentar a confiança e autoestima, contribuindo assim para estimular a motivação pessoal, a cooperação e a integração social.

Ao longo de 2014, foram dinamizadas quatro modalidades desportivas

coletivas e oito individuais, envolvendo 220 participantes (123 utentes e 97 colaboradores da **SCML**), organizados dois eventos internos (um para utentes e outro para colaboradores) e cinco eventos externos direcionados para utentes. Foi ainda organizada uma ação de formação dirigida aos colaboradores da **SCML**.

É também missão do Núcleo desenvolver ações de sensibilização e

de promoção da prática do Desporto Adaptado. Neste âmbito, foram dinamizadas 11 modalidades que envolveram 111 participantes (104 utentes da **SCML** e sete externos) e organizada a participação de utentes da **SCML** com deficiência no "Dia do Desporto Adaptado" promovido pela Associação Salvador e no evento "Tens Potencial Paralímpico" promovido pela Surfaddict.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - Finalizar a cobertura geográfica dos cuidados de saúde na cidade de Lisboa

Abertura da USSC da Liberdade
Abertura da USSC de Santa Clara

A USSC da Liberdade foi inaugurada a 4 de julho de 2014 e presta cuidados de saúde primários nas áreas da saúde materna e planeamento

familiar, saúde infantil e juvenil, saúde do adulto e do idoso e saúde oral. No final de 2014 contava com 806 utentes inscritos.

O projeto da USSC Santa Clara não se concretizou por motivos de contenção orçamental.

OBJETIVO OPERACIONAL 5 - Finalizar a cobertura geográfica dos cuidados de saúde na cidade de Lisboa

Renovação do Acordo de Cooperação entre a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Telheiras
Replicação noutras USSC do Acordo de Cooperação entre a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Telheiras

Foi renovado o Acordo de Cooperação entre a ARSLVT e a **SCML**/Extensão de Telheiras para vigorar em 2014. A replicação deste Acordo estava prevista para a USSC Santa Clara, cuja abertura não se concretizou.

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

Prestação de serviços e desenvolvimento de atividades com vista à manutenção da autonomia, quebra do isolamento e melhoria da qualidade de vida das pessoas idosas, através da rede de Centros de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Centro de Dia

O Centro de Dia, como estrutura aberta à comunidade, integra um conjunto de serviços (alimentação, higiene pessoal e conforto) 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 de

forma equilibrada e com qualidade de vida, numa linha de promoção do envelhecimento ativo e de forma a retardar/evitar a situação de dependência e a institucionalização.

Quadro 41 - Centro de Dia

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de Centros de Dia	26	26	26	0%	0%
Capacidade	1 979	1 869	1 979	6%	0%
Frequência média diária	1 198	1 272	1 167	-8%	-3%
Nº de utentes diferentes	1 936	2 013	1 985	-1%	3%
Nº de utentes diferentes atividades de convívio	483		482		0%
Taxa de Utilização	61%	68%	59%	-9,0 p.p.	-2,0 p.p.

Em 2014, o nº médio de utentes que frequentaram os Centros de Dia foi de 1 167 e a taxa de ocupação foi de 59%, apresentando desvios negativos face ao planeado de 8% e 9p.p., respetivamente. Não foi ainda readequada a capacidade dos Centros de Dia conforme previsto, o que

contribuiu para execução abaixo do planeado destes dois indicadores. O nº de utentes diferentes foi de 1 985, em linha com o planeado, sendo que deste total 482 frequentaram apenas atividades de convívio. No Centro Engº Álvaro de Sousa, reclassificado em 2013 como Centro de Convívio,

frequentaram atividades 539 utentes diferentes. Este Centro está mais direcionado para pessoas adultas, com total autonomia, que procuram atividades regulares e programas de natureza cultural, formativa e recreativa. Em 2014 foram desenvolvidas pelo centro 91 atividades (54 formativas,

24 culturais e 13 recreativas), muitas das quais em parceria com outras entidades, sendo a frequência média diária de 124 utentes.

O subaproveitamento da resposta de Centro de Dia e a avaliação de satisfação dos respetivos utentes,

já refletida em relatórios anteriores, despoletou a necessidade de reflexão e de estudo do perfil dos atuais e potenciais utilizadores e do tipo de serviços/respostas disponibilizados.

Em Novembro de 2014, foi constituído um grupo de trabalho interdisciplinar

para proceder à atualização do diagnóstico social desta resposta e encontrar um modelo alternativo que melhor responda às necessidades e expectativas dos atuais e potenciais utilizadores.

Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a pessoas que se encontram numa situação de incapacidade física e/ou psíquica e necessitam de apoio para a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

A metodologia de trabalho desenvolvida em 2014 teve como base o modelo colaborativo, cujos princípios orientadores são o trabalho multidisciplinar integrado e holístico, centrado no indivíduo e nas suas diferentes dimensões, com o objetivo de potenciar a qualidade de vida

da população idosa/pessoas com dependência.

Neste novo modelo, a resposta de SAD autonomizou-se da resposta de Centro de Dia, mantendo-se uma relação estreita entre as duas no sentido de assegurar o bom funcionamento e qualidade dos serviços prestados aos idosos e também porque alguns beneficiam dos dois tipos de resposta.

Em 2014, foi realizada a ação de formação Gestão de Casos como Estratégia Colaborativa na Intervenção Social com Clientes Muito Vulneráveis, onde participaram todos os Gestores de

Caso de SAD. Foram também realizadas sessões de supervisão para as equipas e elaborada a proposta de Manual de Procedimentos desta resposta.

A reorganização dos Serviços de Apoio Domiciliário resultou na constituição de 11 Núcleos e foi consolidada no ano em análise, aumentando de 2 490 para 2 870 lugares a capacidade instalada a funcionar na cidade de Lisboa. A esta capacidade acrescem 151 lugares, relativos a três SAD não abrangidos por esta reorganização, dois dos quais localizados fora de Lisboa. Deste modo, a **SCML** assegura o funcionamento de 14 SAD, com uma capacidade total de 3 021 utentes.

Quadro 42 - Serviço de Apoio Domiciliário

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de Serviços de Apoio Domiciliário	25	25	14	-44%	-44%
Capacidade	2 621	2 731	3 021	11%	15%
Nº de utentes diferentes	3 447	3 297	3 501	6%	2%
Nº médio diário de utentes	2 331	2 495	2 288	-8%	-2%
Nº de utentes admitidos	983		1 157		18%
Nº de utentes saídos	924		938		2%
Taxa de Utilização	89%	91%	76%	-15,0 p.p.	-13,0 p.p.

Durante o ano em análise, foi prestado apoio domiciliário a 3 501 utentes diferentes, mais 204 utentes do que o planeado. Analisando o movimento de entradas e saídas, verifica-se que o total

de admissões foi superior em 219 ao das saídas, pelo que é expectável que se mantenha a tendência de crescimento do nº de utentes apoiados que se tem vindo a verificar nos últimos três anos.

Prevê-se que, na sequência do aumento da capacidade instalada, se verifique um crescimento gradual do nº médio diário de utentes e consequentemente da taxa de ocupação.

Teleassistência

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 sete dias por semana, 365 dias por ano, estando disponível as 24h diárias, o que permite uma intervenção atempada de todas as situações sinalizadas.

Em 1 de Setembro de 2014 foi criado o “Contact Center” da **SCML** (CC **SCML**) que passou a assegurar o atendimento telefónico dos utentes de teleassistência, anteriormente da responsabilidade do “Contact Center” do Departamento de Jogos (CC JOGOS).

Quadro 43 - Teleassistência

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de utentes diferentes	789	944	791	-16%	0,3%
Nº de utentes utilizadores no período	730		645		-11,6%
Nº de utentes/carephones ativos	687		638		-7,1%
Nº de chamadas ao Contact Center	17 957		22 314		24,3%
Taxa de Ocupação de Carephones	89%	87%	97%	10,0 p.p.	8,0 p.p.

No final de 2014, tinham “carephone” ativo 638 utentes, tendo o serviço sido utilizado por 645 utentes diferentes ao longo do ano, verificando-se uma diminuição face a 2013. No entanto, foram recebidas pelo Serviço de Teleassistência 22 314 chamadas, mais 24,3% do que no ano

anterior, o que indica um maior nível de utilização do serviço por estes utentes.

O nº de utentes diferentes apoiados ao longo do ano foi de 791, menos 16% que o planeado e sem grande alteração face a 2013. A taxa de ocupação dos aparelhos disponíveis

foi de 97%, mais 10p.p. do que o planeado e mais 8p.p. face a 2013, confirmando-se, assim, a tendência já verificada desde 2012 para uma utilização próxima dos 100% e uma eficiente utilização dos recursos disponíveis.

Acolhimento residencial permanente ou temporário de pessoas em situação de incapacidade/dependência prestando um conjunto integrado de serviços e cuidados necessários com vista ao seu bem-estar e manutenção de graus de autonomia, através das respostas de Lar de Idosos, Residência Temporária e Residência Assistida

De acordo com a legislação em vigor, considera-se estrutura residencial para pessoas idosas, o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem.

Na sequência da reorganização orgânica do Departamento de Ação Social e Saúde, as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas foram integradas na Unidade de Apoio e Promoção no Envelhecimento Ativo (UAPEA) que tem como objetivo garantir a aplicação dos princípios e

metodologias de intervenção na área do envelhecimento numa lógica transversal às áreas de atuação da **SCML**, em particular às respostas de proximidade, e gerir os estabelecimentos de acolhimento residencial para pessoas idosas.

Quadro 44 - Estruturas Residenciais para Idosos

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Lares					
Nº de Estabelecimentos	14	14	13	-7%	-7%
Capacidade *	676	680	676	-1%	0%
Nº de utentes diferentes	709	675	712	5%	0%
Nº médio de utentes	570	595	573	-4%	0%
Taxa de ocupação	85,4%	87,6%	84,7%	-2,9 p.p.	-0,7 p.p.
Residências Temporárias					
Nº de Estabelecimentos	1	1	1	0%	0%
Capacidade **	16	16	16	0%	0%
Nº de utentes diferentes	146	131	157	20%	8%
Nº médio de utentes	16	16	16	0%	0%
Tempo médio de estadia (meses)	2,37		2,00		-15%
Taxa de ocupação	103,3%	100,0%	100,0%	0,0 p.p.	-3,3 p.p.
Residência Assistida					
Nº de Estabelecimentos	7	7	7	0%	0%
Capacidade	175	174	175	1%	0%
Nº de utentes diferentes	141	135	136	1%	-4%
Nº médio de utentes	129	135	122	-10%	-6%
Taxa de ocupação	73,7%	77,6%	69,6%	-8,0 p.p.	-4,1 p.p.

* Inclui 1 lugar de emergência.

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

Lar de Idosos

O Lar é uma estrutura residencial de alojamento coletivo e utilização tendencialmente permanente, para pessoas idosas ou outras em que exista perda de autonomia e/ou da independência, onde é prestado um conjunto de cuidados e serviços que respondam às necessidades individuais de cada residente, tendo em vista a promoção do seu bem-estar e qualidade de vida.

A redução de um equipamento face

a 2013, e ao plano para 2014, deve-se ao facto de na Aldeia de Santa Isabel passar a ser contabilizado apenas um equipamento, mantendo-se, no entanto, a capacidade.

De referir que foram disponibilizadas mais duas camas de emergência, dada a necessidade de dar resposta a situações encaminhadas, maioritariamente, pelos Hospitais, Proteção Civil e linha 144.

Ao longo de 2014 foram apoiados em Lar

712 utentes diferentes, mais 5% do que planeado, e o nº médio de residentes foi de 573, menos 4% que o previsto. A atividade manteve-se ao mesmo nível do ano anterior.

A demora média de ocupação das vagas em Lar foi de 18 dias, não tendo sido possível cumprir a meta de 15 dias prevista em plano, justificada pela suspensão das admissões nos Recolhimentos da Capital, que inviabilizou a resposta às situações sinalizadas.

Residência Temporária

A Residência Temporária é uma resposta social destinada ao acolhimento temporário (máximo 3 meses) de pessoas em situação de incapacidade/dependência, cuja situação de saúde não lhes permite permanecer no domicílio e que necessitam de vigilância sistemática mas não de cuidados médicos e de

enfermagem permanentes. Esta resposta proporciona alojamento temporário, nomeadamente em situações de convalescença, problemas habitacionais, hospitalização e descanso dos cuidadores assumindo, pela sua especificidade, uma grande importância ao nível da resposta para idosos e/ou dependentes

e para as suas famílias/cuidadores.

No ano em análise, a **SCML** manteve uma capacidade instalada para 16 pessoas na resposta Residência Temporária (com a mesma distribuição de vagas do ano anterior), apoiou 157 utentes, mais 26 do que o planeado, e o tempo médio de estadia foi de 2 meses.

Residência Assistida

A Residência Assistida é uma resposta social desenvolvida em estrutura residencial (apartamentos e/ou moradias com quartos individuais ou duplos e espaços de utilização comum) para pessoas idosas ou outras, com autonomia total ou com

ligeiros défices funcionais. As sete residências assistidas deram resposta a 136 utentes diferentes, em linha com o planeado, e o nº médio de utentes foi de 122, menos 10% que o previsto. A ocupação abaixo da capacidade instalada está

relacionada com a falta de condições de algumas habitações que integram os Recolhimentos da Capital e que só admitirão novos utentes após obras de requalificação.

- Implementação do novo modelo de Intervenção das EAI com formação e supervisão técnica

Em 2014, as quatro Equipas de Apoio a Idosos (EAI) integradas na Ação Social de Proximidade implementaram e consolidaram um novo modelo de funcionamento, cuja estratégia de intervenção assenta no modelo

colaborativo de gestão de caso.

Estas equipas, originalmente orientadas para responder às altas hospitalares, continuam a ser constituídas por três profissionais de valências diferentes

mas passaram a estar prioritariamente orientadas para acolher, atender e acompanhar cidadãos com 65 e mais anos, com quadros caracterizados por isolamento, enorme complexidade e fragilidade. Em Setembro de 2014 cada

equipa integrou uma Ajudante Familiar para a realização de tarefas diversas de apoio aos utentes.

Durante o ano de 2014, foi dada formação de continuidade e de supervisão de casos aos técnicos das equipas, tendo em vista o aumento de competências específicas para lidar com as problemáticas envolvidas. Paralelamente foi elaborado e implementado um Referencial para o

Funcionamento das Equipas, recurso que é comum a outras equipas do Acolhimento Social.

Em julho de 2014, tendo em vista garantir uma maior proximidade das equipas a cada situação e assegurar a uniformização de procedimentos e processos, foi implementada a coordenação única das equipas e aprovada a constituição de uma 5ª equipa, prevendo-se que inicie atividade em 2015.

O Índice de Vulnerabilidade de Idosos, instrumento de avaliação desenvolvido em 2013, foi testado pelos técnicos das EAI ao longo do ano em análise e em novembro foi inserido na área de diagnóstico da aplicação informática em utilização na **SCML**, o que permitirá a georreferenciação e operacionalização do sistema de vigilância dos idosos em situação de vulnerabilidade social na cidade de Lisboa (SIV).

Quadro 45 - Equipas de Apoio a Idosos

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de Situações novas	803		1 255		56%
Nº de situações avaliadas	1 533	2 147	1 446	-33%	-6%
Nº de situações encaminhadas	1 099	1 577	917	-42%	-17%

Em 2014, as EAI atenderam 1 255 situações novas, mais 56% do que em 2013, o que confirma a tendência para o aumento do volume processual destas equipas. Foram avaliadas

1 446 situações e encaminhadas 917, respetivamente 33% e 42% abaixo do planeado. Este desvio face ao planeado, e também em relação a 2013, resulta não só da implementação do novo

modelo de intervenção mas também do volume de processos transferidos, da dispersão geográfica e do número de situações novas, geralmente de grande complexidade.

Financiamento de produtos de apoio a pessoas portadoras de deficiência ou incapacidade para a realização das suas atividades de vida diária e empréstimo de produtos de apoio a pessoas inscritas nos serviços/respostas sociais do DASS (Serviço de Gestão de Produtos de Apoio) em que se identifique essa necessidade

O Serviço de Gestão de Produtos de Apoio (SGPA), no âmbito do protocolo celebrado com o ISS/CDL, assegura a gestão e avaliação técnica dos processos de financiamento para a concessão de produtos de apoio. Os destinatários são pessoas residentes na cidade de Lisboa,

com deficiência ou com mobilidade reduzida, de qualquer escalão etário, a viver no domicílio ou integrados em estabelecimentos, tendo em vista contribuir para aumentar a sua inclusão social e qualidade de vida. Paralelamente, o SGPA centraliza os produtos de apoio disponíveis na

SCML, assegurando toda a logística envolvida no processo de empréstimo dos produtos a utentes, parceiros, colaboradores e equipamentos da **SCML**.

Quadro 46 - Serviço de Gestão de Produtos de Apoio

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de utentes apoiados	2 139	1.930	2 640	37%	23%
Nº de utentes individuais novos	751		501		-33%
Nº de PA cedidos	5 032	3 900	4 173	7%	-17%
Nº de reparações de PA	285		403		41%
Total de financiamento despendido em PA (ISS/ CDL)	207 157 73 €		184 422 63 €		-11%
Nº de processos de financiamento atribuídos (ISS/CDL)	82		89		9%

No ano em análise, a verba total atribuída pelo ISS para financiamento de produtos de apoio foi de 185 380,00 euros, dos quais foram aplicados 184 422,63 euros (99,48%) para financiamento de 89 processos, com atribuição direta de 277 produtos de apoio.

Relativamente ao processo de empréstimo de produtos de apoio a utentes da **SCML**, colaboradores, parceiros na rede e entidades externas, o SGPA distribuiu 4 173 produtos de apoio a 2 640 utentes, com taxas de desvio face

ao planeado de 7% e de 37%, respetivamente.

A redução de 17% face a 2013 do nº de produtos de apoio cedidos resulta do facto do SGPA ter deixado de atribuir produtos consumíveis.

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

O Serviço de Apoio Domiciliário Integrado (SADI) assenta numa resposta integrada e articulada de apoio social e cuidados de saúde

prestados pelas unidades de saúde de proximidade da **SCML**, no domicílio dos utentes no concelho de Lisboa, contribuindo, assim, para a diminuição

das hospitalizações, com consequente aumento da qualidade de vida e retardamento da institucionalização.

Quadro 47 - Serviço de Apoio Domiciliário Integrado

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de SAD com SADI	20	20	10	-50%	-50%
Nº de utentes diferentes	769	787	675	-14%	-12%
Nº médio diário de utentes	559		519		-7%
Nº de utentes avaliados	286		138		-52%
Nº de utentes admitidos	212		158		-25%
Nº de utentes saídos	228		176		-23%

O SADI foi reorganizado em paralelo com o SAD, passando a resposta a ser assegurada por 10 Núcleos de SAD, sendo no caso da UDIP Avenidas a intervenção articulada com os serviços

de saúde Administração Regional de Saúde de Lisboa (ARS). Em 2014, o SADI deu resposta a 675 utentes diferentes, o que representa um desvio negativo de 14% face ao planeado e um decréscimo de 12%

comparativamente com o ano anterior. A tendência para a diminuição do nº de utentes abrangidos por esta resposta deve-se, entre outros fatores, à opção dos utentes em manter o acompanhamento da ARS.

OBJETIVO OPERACIONAL 6 - Implementar medidas de organização e gestão relativas à integração em lares privados de utentes apoiados pela SCML

Prestação de um apoio continuado aos idosos institucionalizados em lar lucrativo e acompanhamento e avaliação da qualidade dos Lares Privados através do Programa Idosos em Lar (PILAR)

O Programa Idosos em Lar (PILAR) foi criado em 2012 e tem como principais objetivos garantir um apoio continuado aos idosos institucionalizados em estruturas residenciais privadas, de forma a assegurar que lhes são disponibilizados cuidados e serviços de qualidade, e fazer a gestão centralizada de vagas dos estabelecimentos de administração direta, tendo em vista rentabilizar o número de camas.

Quadro 48 - Programa PILAR

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº Lares privados	116		123	-	6%
Nº de admissões em estabelecimentos - SCML	63		127	-	102%
Nº de propostas de admissão analisadas	178	160	290	81%	63%
Nº Lares Lucrativos avaliados e caracterizados	87	20	138	590%	59%
Nº Processos transferidos para o PILAR	860	300	387	29%	-55%
Nº total de processos acompanhados pelo PILAR	1 211	1 075	1 095	2%	-10%

Durante o ano em análise o PILAR acompanhou 1 095 processos de pessoas integradas em 123 estruturas residenciais diferentes, com execução ligeiramente acima do planeado.

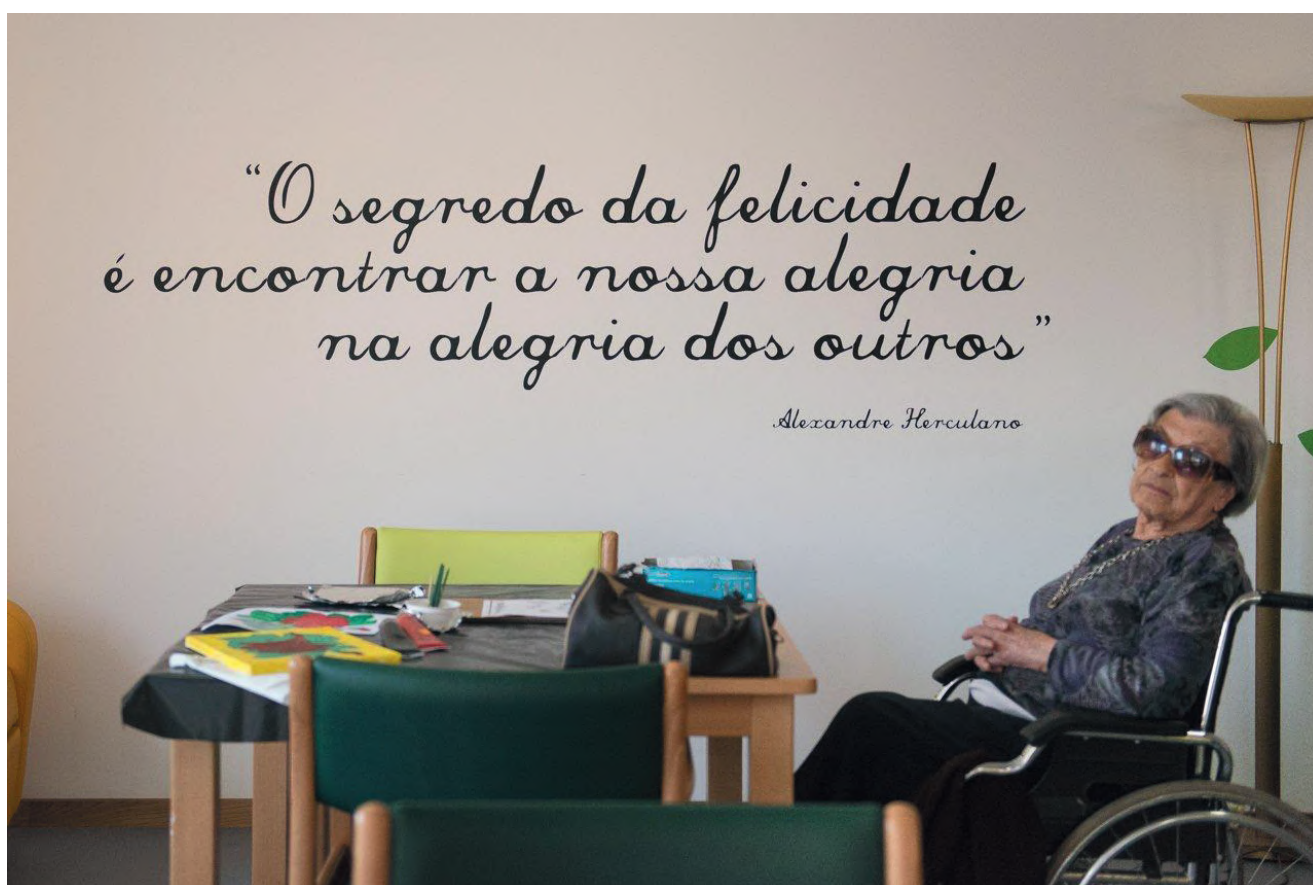
Foram transferidos para o PILAR 387 processos, 29% acima do planeado e

menos 55% do que em 2013. Após o volume de processos transferidos em 2013 do Acolhimento Social para o PILAR, foi estabilizada a centralização de todos os processos de utentes em Lar Privado, passando-se a um nº de transferências consideradas como atividade corrente.

Relativamente à gestão de vagas, foram analisadas 290 propostas de admissão, mais 81% do que as planeadas, que resultaram em 127 admissões.

Foi dada continuidade à implementação de medidas de organização e gestão relativas à integração em lares privados de utentes apoiados pela SCML, das quais se destacam:

- A avaliação e caracterização de 138 lares privados através do preenchimento do instrumento de “Classificação das Estruturas Residenciais” construído em 2013, tendo-se ultrapassado largamente os 20 lares planeados;
- Investimento na redução do número de Lares através da concentração dos idosos naqueles que prestam mais e melhor serviço, passando de 112 no final de 2013, para 98 (-12,5%) em dezembro de 2014, superando a meta de 10% fixada em Plano;
- Aplicação de questionário a 227 residentes em lares privados para avaliação do seu grau de satisfação;
- Aumento do número de vagas temporárias através da negociação com os responsáveis de lares privados;
- Continuação da negociação de mensalidades com serviços que respondam melhor às necessidades dos residentes e evitar o recurso a subsídios eventuais para pagamento de despesas extra;
- Elaboração do Regulamento do Programa PILAR e submissão à consideração superior.



Públicos Vulneráveis e 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

Prestação de uma resposta de Atendimento destinada a apoiar indivíduos sem residência fixa ou em trânsito na cidade de Lisboa e que se encontram em situação de emergência ou risco social

O Atendimento da Direção de Emergência e Apoio à Inclusão tem como principal objetivo o atendimento e acompanhamento de pessoas e/ou famílias em situação de risco social grave, sem-abrigo ou domicílio instável, tendo em vista, aquisição e o desenvolvimento de competências e promoção da reintegração social.

Quadro 49 - Atendimento de Emergência

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de Atendimentos	10 042	9 400	9 278	-1%	-8%
Nº Processos Abertos	736		896		22%
Nº utentes diferentes atendidos	2 300	2 750	3 474	26%	51%

Em 2014, foram realizados 9 278 atendimentos, ligeiramente abaixo do previsto, a 3 474 utentes diferentes, mais 26% do que o planeado e mais 51% do que o registado no ano anterior. Foram abertos 896 novos processos, continuando a verificar-se a tendência de aumento que se regista desde 2012.

Do total dos 3 474 utentes diferentes atendidos, 1 277 são de nacionalidade estrangeira e destes, 295 são requerentes de asilo.

Promoção da integração social da população sem-abrigo ou domicílio instável da cidade de Lisboa, através da disponibilização de serviços no Centro de Apoio Social dos Anjos (CASA) e Centro de Apoio Social de S. Bento (CASSB)

O Centro de Acolhimento Social dos Anjos (CASA) funciona 365 dias por ano e procura garantir as necessidades básicas de alimentação à população mais carenciada de Lisboa, em particular à população sem-abrigo, disponibilizando refeições e prestando cuidados de higiene e saúde.

Refeitório e Cuidados de Higiene e Saúde

Quadro 50 - Refeitório social

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Capacidade	500	500	500	0%	0%
Nº de utentes diferentes	1.097	1.250	993	-21%	-9%
Frequência média diária	286	285	260	-9%	-9%
Nº de novos utentes	389		375		-4%
Nº de refeições total	158.040	154.000	142.107	-8%	-10%
Nº médio diário de refeições	433		390		-10%

Em 2014, recorreram ao refeitório 993 utentes diferentes e a frequência média diária foi de 260, com taxas de desvio negativas de 21% e 9%, respetivamente. Foram servidas no ano um total de 142 107 refeições, menos 8% que o previsto. Não obstante os encaminhamentos por parte dos vários serviços da **SCML**, ao longo dos

últimos três anos tem-se assistido a um decréscimo do número de utentes a frequentar esta resposta.

Ao longo do ano, foram ainda prestados cuidados de higiene e fornecida roupa a 238 utentes e utilizaram o serviço de lavandaria 227.

No Gabinete Médico, o nº médio de utentes atendidos foi de 53 e foram realizadas 641 consultas de psiquiatria.

A nível dos cuidados de enfermagem, foram realizadas 437 consultas e o nº médio de utentes atendidos foi de 28.

Ateliês Ocupacionais

Os Ateliês ocupacionais do CASA e do CASSB destinam-se a pessoas adultas com percurso de sem-abrigo, e têm como objetivo promover a recuperação de rotinas, hábitos de trabalho e partilha de experiências, de forma a capacitar estes utentes para a participação na construção do seu projeto de vida e na promoção da sua autonomia.

Quadro 51 - Ateliês Ocupacionais

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de centros de apoio social	2	2	2	0%	0%
Capacidade	65	65	65	0%	0%
Nº de utentes diferentes	505	510	480	-6%	-5%
Frequência média diária	66	73	63	-14%	-5%

Em 2014, foram apoiados nos dois centros 480 utentes e a frequência média diária foi de 63, com desvios negativos face ao planeado de 6% e 14%, respetivamente.

Acolhimento temporário ou de emergência de mulheres vítimas de violência doméstica, acompanhadas ou não de crianças e jovens, através da Casa de Acolhimento a Mulheres Vítimas de Violência

A Casa de Acolhimento Maria Lamas, com capacidade para acolher oito mulheres e 14 crianças, proporciona acolhimento temporário e/ou de emergência a mulheres vítimas de violência doméstica (com ou sem filhos) que se encontrem numa situação de risco. Promove a proteção física e psicológica das vítimas, a aquisição de competências pessoais, sociais e profissionais que lhes permitam a reorganização do seu quotidiano.

Em 2014, a CAML deu resposta a 65 utentes diferentes no conjunto das respostas.

No Acolhimento de Emergência, com capacidade para acolher uma mulher e uma 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 2014, foram acolhidos 63 utentes, mais 47% que o planeado para o período. Do total destes utentes, 27 foram transferidos para Acolhimento Temporário.

No Acolhimento Temporário, com capacidade para acolher sete mulheres e 13 crianças, foram acolhidos 29 utentes, o que corresponde a um desvio de 41% face ao planeado e que se deve à admissão de um maior número de mulheres sem filhos.

O tempo médio de estadia em Acolhimento Temporário foi de 62 dias e saíram por autonomização 16 mulheres.

Acolhimento Noturno de pessoas adultas em situação de sem-abrigo ou domicílio instável através do Centro de Acolhimento Temporário Mãe d'Água (CATMA, CATMA Extensão e CASA)

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 30 pessoas temporariamente e seis em emergência.

Em 2014, nos dois Centros de Acolhimento foram acolhidas 592 pessoas, 387 em alojamento de emergência e 205 em alojamento temporário, observando-se

acréscimos de 10% e de 14%, respetivamente. Verifica-se que o nº de pessoas que procuram esta resposta tem vindo a aumentar nos últimos três anos, o que evidencia a degradação das condições de vida das pessoas no contexto de crise socioeconómica dos últimos anos.

Acolhimento de Emergência

O alojamento de emergência dá resposta a pessoas que devido a um acontecimento súbito, por motivos ocasionais ou de risco social grave se encontram desprovidas de meios para fazer face, de forma imediata, às suas necessidades de alojamento.

Quadro 52 - Acolhimento Noturno de Emergência

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Capacidade	6	6	6	0%	0%
Nº medio de utentes	93	99	100	1%	7%
Nº de utentes admitidos	352		387		10%
Frequência média diária	2	3	4	33%	100%
Tempo médio de estadia (dias)	2		4		88%
Tx. Utilização	33%	50%	67%	17,0 p.p.	34,0 p.p.

Em 2014, foram acolhidos em emergência 387 pessoas, a frequência média diária foi de quatro utentes, mais 33% que o previsto, e o tempo médio de estadia aumentou de dois para quatro dias.

Acolhimento Temporário

No alojamento temporário são respondidas prioritariamente as necessidades de alojamento, proporcionando-se ainda higiene diária e alimentação, promovendo-se também a aquisição de competências pessoais e sociais, com vista à inclusão social.

Quadro 53 - Acolhimento Noturno Temporário

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Capacidade	45	45	45	0%	0%
Nº medio de utentes	83	87	92	5%	11%
Nº de utentes admitidos	180		205		14%
Frequência média diária	40	39	39	0%	-3%
Tempo médio de estadia (dias)	45		42		-6%
Tx. Utilização	89%	87%	87%	0,0 p.p.	-2,0 p.p.

No ano em análise foram acolhidos nos dois Centros (CASA e CATMA) 205 utentes em alojamento temporário, o nº médio de utentes foi de 92, a frequência média diária foi de 39 utentes, com um tempo médio de estadia de 42 dias, ficando a execução da atividade em linha com os valores planeados.

Verificou-se um aumento da procura por parte de indivíduos desempregados na faixa etária dos 41 aos 55 anos e por imigrantes em situação irregular.

CATMA (extensão) - Centro de Alojamento de Temporário

A Extensão do Centro de Alojamento Temporário Mãe D' Água (CATMA), com capacidade para acolher seis 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.

Quadro 54 - Acolhimento Noturno Temporário de Mulheres com Crianças

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Capacidade	16	16	16	0%	0%
Nº medio de utentes	31	26	21	-19%	-32%
Nº de utentes admitidos	112		42		-63%
Frequência média diária	9	8	9	6%	-3%
Tempo médio de estadia (dias)	27		43		58%
Tx. Utilização	56%	52%	55%	3,0 p.p.	-1,0 p.p.

Em 2014, foram admitidos na extensão 42 utentes, menos 63% do que em 2013, o que se justifica pelo facto dos agregados acolhidos terem um menor número de crianças e por ter aumentado de 27 para 43 dias o tempo médio de estadia dos utentes, devido à necessidade de períodos mais longos de intervenção com estes agregados. A frequência média diária foi de nove utentes, mais uma que o planeado.

Apoio de ex-reclusos ou reclusos em situação de saída precária, sem enquadramento habitacional e rede de suporte efetivo, e jovens do género masculino com percurso de institucionalização, em situação de vulnerabilidade, através da Casa de Transição

Esta resposta é composta por dois espaços habitacionais - Casa Oportunidades e Casa Vida Ativa – com capacidade para acolher temporariamente 14 utentes do sexo masculino sem enquadramento habitacional e sem rede de suporte, com percursos de vida muito complexos, situações de marginalidade e de rutura com as redes formais e informais de apoio. Embora as duas Casas tenham

públicos-alvo distintos, a intervenção é direcionada para preparar e apoiar a sua autonomização, através da valorização e desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais, com vista à inserção social.

A Casa Oportunidades destina-se a indivíduos em condições de poder beneficiar de liberdade condicional ou em termo de pena, provenientes de Estabelecimentos

Prisionais da área de Lisboa.

A Casa Vida Ativa destina-se a jovens entre os 18 e 25 anos, com longo percurso de institucionalização, preferencialmente em Lares de Crianças e Jovens da **SCML** e/ou Centros Educativos, que se encontrem em situação de vulnerabilidade socioeconómica, exclusão social e sem rede de suporte.

Quadro 55 - Casas de Transição

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Capacidade	14	14	14	0%	0%
Nº médio de utentes	16	15	16	8%	2%
Nº de sinalizações	30		30		0%
Nº de utentes admitidos	17		15		-12%
Nº de utentes saídos	14		24		71%
Nº de utentes saídos por autonomização	3		18		500%
Tempo médio de estadia (meses)	6		4		-38%

Em 2014, o nº médio de utentes acolhidos foi de 16, mais um que o planeado. Do total de sinalizações, 18 foram por serviços da SCML e 12 por estabelecimentos prisionais.

De destacar que, do total das 24 saídas 18 foram por autonomização e que o tempo médio de estadia passou de seis meses, em 2013, para 4, em 2014. Estes resultados, significativamente mais positivos do que em anos anteriores, devem-se ao trabalho desenvolvido com os utentes na promoção de autonomia e na inserção na Comunidade.

- Promoção da qualidade de vida e integração na comunidade de pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico, que se encontrem em situação de precariedade social, familiar e económica, através das respostas de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica, de Apoio Domiciliário, de Acolhimento Residencial, de Apartamentos Terapeuticamente Assistidos e Centro de Dia
- Reinstalação do Centro Santa Maria Madalena e aumento da capacidade na resposta residencial destinada a públicos vulneráveis

Quadro 56 - Acompanhamento Terapêutico

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Apoio Residencial					
Capacidade	39	39	39	0%	0%
Nº de utentes diferentes	82	78	89	14%	9%
Nº médio de utentes	42	43	44	2%	4%
Apartamentos Terapeuticamente Assistidos					
Nº de apartamentos	15	15	17	13%	13%
Capacidade	62	62	78	26%	26%
Nº de utentes diferentes	98	105	99	-6%	1%
Nº médio de utentes	64	74	66	-11%	3%
Centro de Dia					
Capacidade	60	75	60	-20%	0%
Nº de utentes diferentes	120	120	132	10%	10%
Frequência média diária	75	75	74	-1%	-1%
Nº médio de utentes	88	88	76	-13%	-13%
Apoio Domiciliário					
Capacidade	60	60	60	0%	0%
Nº de utentes diferentes	104	120	105	-13%	1%
Nº médio de utentes	90	85	90	6%	0%

A **SCML** assegura o atendimento e acolhimento de pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico que se encontrem em situação social, familiar e económica precária e tem por objetivo a promoção da sua qualidade de vida e integração na comunidade.

Esta área de intervenção integra as respostas de Acolhimento Residencial, Apartamentos Terapeuticamente Assistidos, Centro de Dia, Apoio

Domiciliário, Atendimento e Vigilância Terapêutica e Toma Observada.

Não se concretizou a reinstalação do Centro Santa Maria Madalena, nem o aumento da capacidade do acolhimento residencial previsto em Plano.

Através da Plataforma de Avaliação Conjunta de Apoio à Inserção (PACAI), procura-se uma intervenção integrada entre diferentes serviços que dê

resposta a cidadãos sem residência fixa na cidade de Lisboa, em situação de emergência ou risco social, com necessidades de acompanhamento terapêutico. Em resultado desta complementaridade, em 2014 foram sinalizadas pela Emergência 74 pessoas, das quais 48 foram admitidas em acompanhamento terapêutico. De referir ainda que do total de utentes com processo de inserção acompanhados na Emergência, 9,8% tiveram acompanhamento terapêutico.

Acolhimento Residencial

As residências Madre Teresa de Calcutá e Santa Rita de Cássia dispõem de 39 lugares para acolhimento de pessoas em situação social, económica e familiar precária e com necessidades de acompanhamento terapêutico que se encontrem numa situação de dependência total ou parcial para satisfazer as suas necessidades básicas. Em 2014, as duas residências acolheram 89 utentes diferentes, mais nove que o planeado, e o nº médio de utentes foi de 44, mais um que o previsto.

Apartamentos Terapeuticamente Assistidos

Esta resposta destina-se ao acolhimento temporário de indivíduos independentes ou com dependência ligeira com necessidade de acompanhamento terapêutico e que se encontrem em situação social, familiar e económica precária, visando não apenas a adesão terapêutica mas também a sua

integração social e profissional.

No final do 3º trimestre de 2014, com a abertura do Centro de São José foi possível aumentar o nº de apartamentos de 15 para 17 e a capacidade de 62 para 78 utentes. Foram acompanhados e apoiados 99 utentes diferentes e o nº médio

de utentes foi de 66, com desvios negativos face ao previsto de 6% e 11%, respetivamente. Refira-se, no entanto, que o número de utentes apoiados aumentou relativamente a 2013, prevendo-se que o aumento da capacidade venha a ter reflexos na ocupação em 2015.

Centro de Dia

O Centro de Dia de Santa Maria Madalena é uma resposta social aberta à comunidade que integra um conjunto de serviços e atividades que de forma articulada e integrada visam a satisfação das necessidades básicas e a adesão terapêutica, motivando os utentes a descobrir interesses e a

desenvolver competências com vista à autonomização e inclusão social.

Não se concretizou em 2014 a reinstalação do Centro de Dia, pelo que não foi possível aumentar a capacidade instalada.

Ao longo do ano, foram apoiados 132 utentes diferentes, mais 10% que o planeado e que o executado em 2013. A frequência média diária foi de 74, menos um utente que o planeado e também que o realizado em 2013.

Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta do Centro de Dia Santa Maria Madalena aberta à comunidade que presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio dos utentes, assegurando cuidados de higiene e conforto e

contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos, constituindo, em muitas situações, a principal resposta para pessoas com doenças crónicas e que revelam dificuldades na adesão e cumprimento terapêutico.

No ano em análise foram apoiados 105 utentes diferentes, menos 13% que o planeado, e o nº médio de utentes foi de 90, mais 6% que o previsto.

Acompanhamento e Vigilância Terapêutica

O acompanhamento e vigilância terapêutica é uma resposta transversal que funciona numa ótica de interação

com todos os serviços da **SCML** e com a comunidade, privilegiando o acompanhamento holístico dos utentes,

através da prestação de cuidados de saúde e de apoio psicossocial.

Quadro 57 - Acompanhamento e Vigilância Terapêutica

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Apoio Ambulatório					
Nº de Atendimentos	5 138	4 850	5 405	11%	5%
N de Utentes Atendidos	589	580	696	20%	18%
Toma Observada					
Nº de Atendimentos	27 658	28 000	27 877	0%	1%
N de Utentes Atendidos	112	120	135	13%	21%

Em 2014, realizaram-se 5 405 atendimentos a 696 utentes, 11% e 20% acima do planeado, respetivamente. No âmbito da toma observada, o nº de atendimentos foi de 27 877 e foram atendidos 135 utentes, mais 13% do que o planeado.

De referir que os utentes que se dirigem ao atendimento, para além da necessidade de acompanhamento e vigilância terapêutica apresentam vários problemas graves (habitação precária, desemprego, carências económicas e alimentares, vulnerabilidade social etc.),

pelo que a este apoio acresce, muitas vezes, satisfação de necessidades a nível da alimentação, medicação comparticipada ou material de higiene e bem-estar.

Acolhimento residencial, prestação de cuidados de saúde, psicossociais e de reabilitação a pessoas com deficiência grave e profunda, multideficiência e pessoas com cegueira, através dos Lares Residenciais

A **SCML** dispõe de três estruturas residenciais de apoio à deficiência que 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, com o objetivo de promover a qualidade de vida e a plena integração social.

A Obra Social do Pousal (OSP), com capacidade para 101 residentes, destina-se a pessoas com idade igual ou superior a 18 anos, com quadros clínicos resultantes de Paralisia Cerebral, Degenerescências Neurológicas e Anoxia Cerebral, prevalecendo a Multideficiência, o grau de Deficiência Grave e a Dependência.

Em julho 2014 foi inaugurada a 1ª fase da Quinta Pedagógica Inclusiva, em parceria com a Fundação Mapfre, no âmbito da qual foram reconstruídos

dois edifícios, um para animais de grande porte e outro para ateliers de cerâmica e cozinha pedagógica, com o objetivo de os utentes beneficiarem de novas formas de intervenção em atividades assistidas com animais e aquisição de competências sociais.

O Instituto de Condessa de Rilvas (IC Rilvas – Lar), com capacidade para acolher 22 residentes, destina-se a Pessoas com Deficiência / Multideficiência com idade igual ou superior a 16 anos, do género masculino, prevalecendo a Deficiência com grau Moderado e a Autonomia.

Durante 2014 efetuaram-se obras de requalificação com efeitos significativos ao nível do conforto, decoração e humanização dos espaços interiores e exteriores. Promoveram-se atividades inclusivas

e inovadoras, nomeadamente recreativas e de lazer, como o Surf Adaptado.

O Centro Residencial Arco-Íris (CRAI), com capacidade para 17 residentes, destina-se ao acolhimento de média e longa duração de Pessoas com Deficiência/ Multideficiência a partir dos 16 anos, do género feminino, dependentes e portadoras de uma deficiência, a maioria com grau Moderado.

O CRAI procura aproximar-se do funcionamento de uma estrutura familiar, visando a satisfação das necessidades básicas individuais específicas, a valorização pessoal, social, escolar e profissional das residentes. É promovida e desenvolvida a aquisição de saberes importantes para a vida diária, privilegiando a sua autonomização.

Quadro 58 - Lar Residencial

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de Equipamentos	3	3	3	0%	0%
Capacidade	140	140	140	0%	0%
Nº Utentes Diferentes	141	152	142	-7%	1%
Nº médio mensal de utentes	137	139	138	-1%	1%
Tx. Ocupação	98%	99%	98%	-1,0 p.p.	0,0 p.p.

Nos três equipamentos foram acolhidos 142 utentes, menos 10 que o planeado, ficando os restantes indicadores em linha com o previsto. A baixa rotatividade justifica a diferença entre o planeado e o realizado do indicador nº de utentes diferentes.

Reabilitação e / ou Apoio Residencial a Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão

O apoio a Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão é prestado no Centro de Reabilitação N.º Sra. dos Anjos (CRNSA) e no Lar Branco Rodrigues (LBR), 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.

O CRNSA, com capacidade para 22 residentes, é direcionado para a aprendizagem e adaptação à Cegueira Adquirida ou Baixa Visão.

Como Projetos Inovadores do CRNSA realça-se o Programa PESPI - Sala de Estimulação Precoce 0-6 anos -,

cujo objetivo é evitar ou minimizar problemas ao nível do desenvolvimento neuro-psicomotor e permitir à criança desenvolver o seu potencial de função visual. Em 2014 foram realizadas sessões individualizadas com seis utentes.

O LBR, com capacidade para 30 residentes está direcionado para o acolhimento residencial de Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão, residentes fora do distrito de Lisboa, no período de frequência de estabelecimentos de ensino secundário ou superior, formação profissional ou estágio profissional. A atividade assenta na intervenção biopsicossocial, global e

integrada, com base num Projeto de Vida Individualizado construído com o utente.

Como Projetos Inovadores do LBR destacam-se: a abertura do Serviço de Produção Documental; o incremento e divulgação da Biblioteca Literária e Musical Branco Rodrigues; a elaboração do primeiro Roteiro Turístico de Cascais; a criação de ementas e cartas de vinho em braille para restaurantes do Município de Cascais; e a sua abertura à comunidade com a realização de tertúlias e saraus de poesia.

Quadro 59 - Reabilitação de pessoas com cegueira

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Capacidade (Apoio residencial)	52	52	52	0%	0%
N.º utentes diferentes	95	124	83	-33%	-13%
N.º médio mensal de utentes	40	41	38	-6%	-3%
N.º Utentes externos	42	50	55	10%	31%
Tx. Ocupação	76%	78%	74%	-4,0 p.p.	-2,0 p.p.

Ao longo do ano, foram apoiados nos dois equipamentos 83 utentes diferentes (39 no CRNSA e 44 no LBR), 33% abaixo do planeado, o que se justifica pela menor procura por apoio residencial e pelo aumento da procura por utentes externos, mais 10% do que o planeado e mais 31% do que em 2013.

Acolhimento diurno de pessoas com deficiência através dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO)

A resposta social Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) é desenvolvida no Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Calouste Gulbenkian (CRPCCG) e no Instituto de Condessa de Rivas (IC Rivas – CAO).

O CRPCCG-CAO, com capacidade para apoiar 60 utentes, destina-se a

pessoas maiores de 16 anos com Multideficiência, com prevalência da Deficiência Grave e Parcialmente Dependentes e tem por objetivo o apoio ocupacional, sociocultural e desportivo, de forma a promover o sentimento de autoestima, auto realização e “empowerment”.

Como Projetos Inovadores realça-se a continuidade da intervenção na área da Comunicação Aumentativa, nos projetos de Desporto Adaptado (tricicleta, vela, atletismo, boccia, futebol de 7) com participações em campeonatos nacionais e internacionais, bem como em projetos culturais, nomeadamente na área da literatura.

O Instituto Condessa de Rivas – CAO, com capacidade para apoiar 90 tentes, procura desenvolver as potencialidades e os interesses da Pessoa com Deficiência/Multideficiência, com Deficiência Moderada e Autónomo, maiores de 16 anos, através de atividades ocupacionais e de reabilitação.

As Atividades Ocupacionais podem ser Estritamente Ocupacionais (CAO-EO) ou Socialmente Úteis (CAO-SU), sendo estas últimas para utentes enquadrados profissionalmente em entidades diversas.

De destacar que das 10 formandas que concluíram o Curso de Assistente

Familiar e Apoio à Comunidade (organizado em colaboração com o Centro de Educação e Formação da **SCML**) iniciado em 2012 e concluído em 2014, cinco foram enquadradas em Atividades Socialmente Úteis e duas em regime de voluntariado.

Quadro 60 - Centro de Atividades Ocupacionais

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de Equipamentos	2	2	2	0%	0%
Capacidade	150	150	150	0%	0%
Nº de utentes diferentes	153	152	151	-1%	-1%
Nº médio diário de utentes	110	123	117	-5%	7%
Tx. Ocupação	73%	82%	78%	-4,0 p.p.	5,0 p.p.

Os dois Centros, em 2014, apoiaram 151 utentes diferentes (90 no IC Rivas e 64 no CRPCCG), em linha com o planeado. O nº médio diário de utentes registou um desvio negativo de 5% face ao previsto.

Prestação de apoio de reabilitação em regime ambulatorio a pessoas com paralisia cerebral, independentemente da idade, através do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (CRPCCG)

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. Nesta resposta social é mais frequente a tipologia de Multideficiência, a Deficiência Profunda e a Dependência Total.

Em 2014 foram apoiados nesta resposta 681 utentes diferentes atendidos, em

linha com o previsto.

O nº médio diário de utentes foi de 27, menos 37% do quem em 2013 e com um desvio negativo face ao planeado de 63%, justificado, em parte, pela diminuição de unidades de pessoal, ausências por baixa médica e reformas não substituídas.

Disponibilização de respostas de intervenção precoce na área da deficiência

O CRPCCG-Intervenção Precoce destina-se a crianças dos 0-6 anos com Deficiência/Multideficiência e a estratégia assenta num trabalho multidisciplinar das áreas da psicologia, enfermagem, fisioterapia, terapia da fala, terapia ocupacional e serviço

social, procurando envolver famílias, instituições de infância e a comunidade.

No ano foram apoiadas 219 crianças diferentes, em linha com o planeado, e nº médio diário foi de 27 crianças. O Centro Infantil de Odivelas,

além das respostas de Creche, Creche Familiar e Jardim de Infância, presta também apoio no âmbito da Intervenção Precoce e em 2014 apoiou 37 crianças diferentes, 34% abaixo do planeado.

Outras Ações

Programa MITRA

O programa **MITRA** é enquadrado na visão que está na sua origem: fazer da MITRA o Polo de Inovação Social que serve a sua cidade sem excluir ninguém. Esta nova oferta que se pretende implementar no Albergue da Mitra, será um espaço em que os valores da solidariedade, diversidade e inclusão se vão materializar numa oferta integrada aberta à sociedade, através da criação de um conjunto de valências que pretendem vir a facilitar e a apoiar as pessoas com mais dificuldades de integração na sociedade, sem descurar todos os outros cidadãos que pretendam interagir ou usufruir desse espaço. A **SCML** tem uma equipa, detém o conhecimento e a experiência necessárias, aposta na inovação para promover novas soluções sociais e sendo um dos principais atores na ação social dirigida aos cidadãos mais

desprotegidos, assume o compromisso a longo prazo, para fazer da MITRA uma oferta social que vai acrescentar valor aos seus utentes.

A análise da viabilidade do programa MITRA iniciou-se em 2013 e o ano de 2014 foi, fundamentalmente, um ano de implementação de um conjunto de metodologias para iniciar o processo de transição e requalificação do atual espaço MITRA. Enquadrar a gestão diária dos utentes e dos equipamentos existentes, com a introdução progressiva das alterações necessárias para preparar a mudança, foi o grande desafio de 2014. Nesta perspetiva, o trabalho realizado foi efetivado com todos os envolvidos no processo, dos utentes aos técnicos, passando pelos colaboradores, até aos decisores. O objetivo foi sempre o de melhorar a qualidade de vida dos

atuais utentes durante este processo de mudança, proporcionando-lhes uma rede de serviços e atividades permanentes, adequados à satisfação das suas necessidades. Nunca se registou qualquer quebra no serviço. No final do ano encontravam-se no estabelecimento 64 utentes.

A assinatura da cedência do Albergue da Mitra, formalizada em Marvila, em novembro de 2014, pelo Provedor da Santa Casa de Misericórdia de Lisboa, Pedro Santana Lopes, e pelo Presidente da Câmara Municipal de Lisboa, António Costa, foi o momento em que a **SCML** assumiu o compromisso público de execução do Programa MITRA. O desafio está em saber rasgar com o passado e perspetivar uma nova cultura que assente na inovação social para melhorar a vida das pessoas.

Programa Intergerações – População sem-abrigo

Criado em 2012, o Programa Intergerações tem desenvolvido atividades dirigidas a públicos específicos, entre outros, idosos isolados, população sem-abrigo e pessoas com mobilidade condicionada.

Durante o ano de 2014 o Programa Intergerações teve como principal objetivo a conceitualização e apresentação de três projetos direcionados à população sem-abrigo, como forma de dar resposta às necessidades mais prementes detetadas aquando do diagnóstico realizado em 2013:

Criação de uma Equipa de Ligação destinada ao acompanhamento destas situações.

O modelo de intervenção foi testado no último trimestre do ano através de saídas à rua em três dias da semana e em diferentes horários. Foram ainda realizadas 28 saídas não planeadas, no âmbito de pedidos expressos por parte de parceiros, particulares e serviços da SCML, com o objetivo de avaliar e diagnosticar situações pontuais;

Criação de um Centro de Alojamento de Transição para Pessoas Sem-Abrigo,

que garanta alojamento a cerca de 24 pessoas, de acordo com um modelo que combina o conforto de uma casa com as regras da rua. Em 2014, foi elaborado o programa funcional e realizadas diversas reuniões com a Câmara Municipal de Lisboa, que se constituiu como parceiro fundamental através de um protocolo de colaboração assinado em Dezembro;

Desenvolvimento de um Centro de Recuperação de Competências Psicossociais, para apoio à integração social dos sem-abrigo. Foi elaborado o

programa funcional deste novo modelo de intervenção e foram realizadas diversas reuniões com potenciais parceiros, nomeadamente ao nível de programas de formação e empregabilidade.

Na área dos idosos isolados, no âmbito do Programa Viver Melhor, destinado a fomentar o convívio, a prática de exercício físico e de atividades culturais e recreativas, foram realizadas ao longo do ano sessões regulares de exercício físico em seis jardins da cidade de

Lisboa, abrangendo por mês mais de 1 000 participantes, sendo a média diária superior a 100 participantes. Colaborou ainda na organização da Gala Intergeracional da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa que teve lugar em Dezembro, na Aula Magna da Faculdade de Lisboa.

O Programa Intergerações apoiou ainda pessoas com mobilidade condicionada em diversos festivais de verão patrocinados pela **SCML** (Rock in Rio, SuperBock SuperRock

e MeoSudoeste). No âmbito do Programa Férias Santa Casa, destinado a motivar os jovens para a prática desportiva, apoiar os pais e os encarregados de educação durante os períodos das interrupções letivas e acolher em simultâneo filhos de funcionários da **SCML** e crianças e jovens dos diferentes equipamentos da Ação Social, foram organizadas colónias de férias em três períodos distintos, envolvendo 486 crianças e 62 monitores.

Ação Social de Proximidade

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

Atendimento e acompanhamento social de indivíduos e famílias na prevenção e/ou reparação de problemas gerados ou geradores de situações de exclusão, através do diagnóstico das situações de vulnerabilidade, negociação e contratualização de um plano de inserção

O Atendimento Social é uma resposta que assenta em pressupostos de corresponsabilização entre técnicos e cidadãos na elaboração de um

plano de inserção social contratualizado que conduza à capacitação e autonomia individual/familiar. Suportado na rede de serviços

e recursos locais apoia indivíduos e famílias na prevenção ou reparação de problemas gerados ou geradores de situações de exclusão social.

Quadro 61 - Atendimento Social

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº Processos Abertos	2 940		2 073		-29%
Nº Total de Atendimentos	63 681	62 150	54 276	-13%	-15%
Nº Processos Diferentes Atendidos	20 303	16 613	17 445		-14%

Em 2014 verificou-se uma diminuição na atividade face aos dois anos anteriores e relativamente ao planeado, registou-se um desvio negativo de 13% no total de atendimentos e um desvio positivo de 5% no número de processos diferentes atendidos.

Para este decréscimo contribuiu

a transferência de processos, iniciada ainda em 2013, para as equipas de acompanhamento especializado (EAF, EAI, Programa PILAR, SAD e Centro de Dia).

Nas freguesias que compõem o centro histórico da cidade de Lisboa, o decréscimo de atendimentos e de processos abertos pode também

estar relacionado com a mudança de residência, motivada por aumento de renda ou degradação das condições das habitações, de indivíduos e/ou famílias que tinham processo ativo nos serviços de ação social.

Noutros territórios onde o processo de realojamento está estabilizado,

como a Alta de Lisboa ou Marvila, não se têm registado alterações de densidade populacional e a procura de apoio por novos utentes pelos serviços da **SCML** também estabilizou, o que pode justificar a diminuição de novos processos abertos.

Refira-se ainda que alguns aspetos ligados à reestruturação do serviço operada durante o ano de 2014 e alguns condicionalismos na gestão dos recursos humanos, nomeadamente situações de ausências prolongadas do serviço que nem sempre foi possível substituir, contribuíram também para

o decréscimo de atividade. Os constrangimentos atrás referidos explicam que não tenha sido atingida a meta de 90% de registo de entrevista/motivo de não atendimento no sistema de informação prevista em Plano, a qual ficou em 85%.

Apoio a indivíduos e famílias através da assunção de responsabilidades no âmbito do protocolo celebrado com o ISS, referente à prestação do Rendimento Social de Inserção na cidade de Lisboa

O acompanhamento dos beneficiários de prestação do Rendimento Social de Inserção obedece a instrumentos normativos específicos decorrentes do enquadramento legal da

Medida, nomeadamente o trabalho desenvolvido pelos Núcleos Locais de Inserção (NLI), cuja coordenação é assumida pela **SCML**. Esta atividade integra-se no acompanhamento social

de indivíduos e famílias realizado nas Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade.

Quadro 62 - Rendimento Social de Inserção

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Número de processos ativos	10 823	11 185	12 225	9%	13%
Número de processos entrados	4 550		8 896		96%
Número de Acordos de Inserção assinados	4 596	4 211	8 127	93%	77%
Número Pessoas abrangidas no período por contratos de inserção assinados	10 144		18 257		

No contexto desta medida de proteção social destaca-se o acréscimo significativo face a 2013 do número de processos entrados (+96%) e do número de contratos de inserção assinados (+77%).

Face ao planeado, registaram-se desvios positivos de 9% no número de processos ativos e de 93% no número de contratos de inserção assinados. Para este aumento no recurso à Ação Social da **SCML** terá contribuído a atual conjuntura socioeconómica do país, que levou a um aumento de candidaturas a esta medida de política social e o elevado número de prestações sociais suspensas por termo do ciclo prestacional, com implicações diretas

no rendimento dos beneficiários. Por outro lado, foram implementadas as alterações previstas no Decreto-lei nº 133/2012, de 27 de junho, que obrigam à celebração de contratos de inserção antes do deferimento da prestação e à instrução, pelos beneficiários, do processo de renovação da prestação (que deixou de ser automática) por períodos de aproximadamente um ano, sempre que se mantém o enquadramento na medida.

Em setembro de 2014 entrou em vigor uma nova forma de envio e recolha da documentação dos processos e os NLI passaram a utilizar o correio eletrónico para o envio de Informações Sociais

ao Centro Distrital, com ganhos em termos de redução dos tempos de conclusão do processo, bem como de custos relacionados com o transporte da documentação em papel. A priorização da resposta às solicitações do CDSSL revelou-se cada vez mais necessária, dado que as suspensões automáticas das prestações tiveram um reflexo direto no acréscimo de pedidos de apoio económico dirigidos à **SCML**.

Outro dos aspetos que mereceu especial investimento por parte dos NLI foi a monitorização intensiva dos prazos de renovação da prestação, de modo a prevenir situações de suspensão.

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 dependentes do álcool) 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 2014, verificou-se um aumento significativo na atribuição de apoios económicos, nomeadamente com a finalidade de pagamento de lares privados. A redução do rendimento

disponível das famílias, consequência de vários fatores, tais como: alterações nas regras de atribuição de prestações sociais, desemprego e aumento de encargos agravado por fenómenos

de sobre-endividamento, tem gerado muitas dificuldades nas famílias e indivíduos em assegurar a sua própria subsistência, o que os leva a recorrer aos serviços da **SCML**.

Prestações Pecuniárias Mensais

Em 2014, a verba total atribuída em subsídios mensais foi de 18 565.576 €, mais 11% que o orçamentado para o período. Face a 2013, regista-se um incremento de 8%, consequência de um crescimento semelhante (6,4%) no número de subsidiados apoiados (+ 383) e de um aumento de 2,5% no número de subsídios concedidos (+1.174).

O orçamento foi excedido na maioria das finalidades e aquelas que ficaram abaixo do previsto têm um peso relativo de menor expressão face ao global.

Os subsídios com a finalidade "Apoio a Idosos em Lares" continuam a ser os que têm um valor mais expressivo (10.656.371€), representando 54% da verba total orçamentada e 57% do total do montante gasto em subsídios em 2014. A execução ficou 18% acima do orçamento e relativamente ao ano anterior registou-se um crescimento de 16%, justificado pelo aumento significativo do número de utentes apoiados (+ 126).

O aumento verificado no apoio a "famílias" (+4%) e "pessoas idosas" (+9%) prende-se com a complexidade

e deterioração de algumas situações, decorrentes do agravamento da situação socioeconómica já referida.

Também ao nível de pessoas com "Toxicodependência" e "Tratamento de Alcoólicos" os apoios em valor registaram um aumento de + 2% e + 43% respetivamente, 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.

Quadro 63 - Subsídios Mensais

Finalidades		Realizado 2013			Planeado 2014	Realizado 2014			Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014/Real 2013		
		Nº Subsidiados *	Nº Sub	Valor		Valor	Nº Subsidiados *	Nº Sub		Valor	Valor	Nº Utentes Diferentes
Não protocolados	Infância	41	370	145 948	204 500,00	42	349	133 855	-35%	2%	-6%	-8%
	Famílias	2 040	13 572	2 955 148	2 646 806,45	2 114	13 847	3 059 650	16%	4%	2%	4%
	Pessoas Isoladas	1 959	14 468	2 509 874	2 415 000,00	2 080	14 928	2 456 813	2%	6%	3%	-2%
	Pessoas Idosas	421	2 824	699 060	716 000,00	368	2 307	759 324	6%	-13%	-18%	9%
	Pessoas Idosas Pagamento a lares	1 203	10 446	9 154 901	9 000 000,00	1 329	11 935	10 656 371	18%	10%	14%	16%
Subtotal - Não protocolados		5 664	41 680	15 464 931	14 982 306	5 933	43 366	17 066 013	14%	5%	4%	10%
Protocolados	Toxicodependentes	210	1 162	279 737	247 000,00	208	1 044	286 575	16%	-1%	-10%	2%
	Apoio Tratam. Alcoólicos	29	126	30 258	28 500,00	40	176	43 362	52%	38%	40%	43%
	Pessoas com Deficiências	162	1 153	892 116	903 000,00	144	1 091	762 592	-16%	-11%	-5%	-15%
	Refugiados	45	275	80 938	66 500,00	33	214	59 746	-10%	-27%	-22%	-26%
	Requerentes de Asilo	40	157	51 230	100 000,00	10	57	16 926	-83%	-75%	-64%	-67%
	Imig e Port. Repatriados	167	1 055	210 056	175 840,00	161	753	138 442	-21%	-4%	-29%	-34%
	Medidas em Meio Natural de Vida	162	963	168 177	148 000,00	194	1 044	191 920	30%	20%	8%	14%
Subtotal Protocolados		815	4 891	1 712 512	1 668 840	790	4 379	1 499 562	-10%	-3%	-10,5%	-12%
TOTAL		5 965	46 571	17 177 443	16 651 146	6 348	47 745	18 565 576	11%	6,4%	2,5%	8,1%

Prestações Pecuniárias Eventuais

O montante de apoios eventuais concedido em 2014 foi de 2 838.510 €, valor que traduz um desvio de 46% face ao orçamentado e um acréscimo de 33% face aos valores de 2013.

Os desvios positivos mais significativos face ao orçamento verificaram-se nas finalidades "famílias" (+81%), "Pessoas Idosas-Pagamento a Lares" (+100%), "Pessoas Isoladas" (+51%), as quais representam em conjunto 66% do total orçamentado e 77% do total de subsídios processados. De referir

ainda, embora com peso pouco significativo no orçamento e no montante global gasto, a finalidade "Apoio a Tratamento de Alcoólicos", com um desvio de +157% face ao orçamento e um acréscimo de 94% face ao ano anterior.

Face a 2013, verificou-se um acréscimo mais significativo, em termos de valor absoluto, nas finalidades "famílias" (+ 289 933 €), "pessoas isoladas" (+ 239 177 €) e "Apoio a Idosos em Lares" (+ 190 882 €).

De assinalar também, em termos de períodos homólogos, o decréscimo verificado nas finalidades "pessoas idosas" (tendo transitado para mensais várias situações consideradas ao longo do ano), "refugiados", "imigrantes" e "pessoas com deficiência" (comum aos mensais).

Quadro 64 - Subsídios Eventuais

Finalidades		Realizado 2013		Planeado 2014	Realizado 2014		Δ% Real 2014/Plan 2014	Δ% Real 2014/Real 2013	
		Nº Sub	Valor	Valor	Nº Sub	Valor	Valor	Nº Sub	Valor
Não protocolados	Infância	25	7 271	0,00	56	14 454	--	124%	99%
	Famílias	5 402	641 072	515 000,00	6 671	931 005	81%	23%	45%
	Pessoas Isoladas	6 578	543 417	517 000,00	8 171	782 594	51%	24%	44%
	Pessoas Idosas	703	201 481	182 500,00	476	112 196	-39%	-32%	-44%
	Pessoas Idosas Pagamento a lares	375	290 435	241 000,00	708	481 316	100%	88,8%	66%
Subtotal - Não protocolados		13 083	1 683 677	1 455 500,00	16 082	2 321 566	60%	23%	38%
Protocolados	Toxicodependentes	239	116 906	136 000,00	249	134 372	-1%	4%	15%
	Apoio Tratamento Alcoólicos	68	21 169	16 000,00	76	41 056	157%	12%	94%
	Pessoas com Deficiências	105	63 153	49 500,00	102	60 491	22%	-3%	-4%
	Refugiados	42	11 747	14 500,00	25	4 814	-67%	-40%	-59%
	Requerentes de Asilo	321	80 421	100 000,00	469	117 263	17%	46%	46%
	Imigrantes e Portugueses Repatriados	1 842	129 512	132 900,00	1 383	118 874	-11%	-25%	-8%
	Medidas em Meio Natural de Vida	100	23 216	37 000,00	160	40 075	8%	60%	73%
Subtotal	Protocolados	2 717	446 124	485 900,00	2 464	516 944	6%	-9,3%	16%
TOTAL		15 800	2 129 801	1 941 400,00	18 546	2 838 510	46%	17,4%	33,3%

Prestações em Espécie

As prestações em espécie englobam as seguintes atribuições:
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, o acesso gratuito a medicamentos comparticipados pelo Sistema Nacional de Saúde, assumindo a **SCML** o pagamento da parte não comparticipada.

Guias de transporte: permitem a deslocação dos utentes nos

transportes públicos, quando se justifica 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.

No final de 2014, o número total de cartões de saúde válidos ascendia aos 24 530, tendo-se verificado um decréscimo ligeiro relativamente ao ano anterior. Do total, 82 % corresponde a utentes com cartões de saúde sem acesso a medicamentos e os restantes

18 % dizem respeito aos cartões com concessão de medicamentos, onde se verifica um acréscimo de mais 353 pessoas (+ 8,9 %) face ao ano anterior.

Em 2014 foram atribuídas menos guias de transporte e diminuiu a realização de serviços fúnebres tendo, em consequência, descido o valor gasto com estes apoios.

Verificou-se um gasto muito significativo com alojamento em

pensão registando-se um aumento de 82 195,42 € (correspondendo a + 1.707 dormidas e + 40 agregados familiares) relativamente ao ano anterior. Este aumento deve-se, na sua maioria, ao aumento de situações de utentes com problemas psiquiátricos sem rede de suporte familiar (não sendo a resposta mais adequada para estas situações é a mais imediata e, por vezes, a mais viável, quando as características dos utentes não se adequam a outras respostas institucionais disponíveis).

Outro tipo de situações a assinalar em 2014, foi a ação de despejo de pessoa/famílias sem suporte familiar em termos de habitação a residir em habitação privada, em casas camarárias ilegalmente ocupadas ou com grandes dívidas e insucesso no seu pagamento, mesmo após vários planos de pagamento assinados.

Consolidação de iniciativas e dinâmicas de desenvolvimento comunitário através de Projetos de Intervenção em contextos de exclusão territorial

Quadro 65 - Prestações em Espécie

Indicadores de Atividade	Realizado 2012	Realizado 2013	Realizado 2014
Cartões de Saúde*			
Nº de utentes	22 488	24 624	24 530
Acesso gratuito a medicamentos	3 445	3 947	4 300
Sem acesso gratuito a medicamentos	19 043	20 677	20 230
Guias de Transporte			
Nº de utentes	261	329	289
Nº de guias	393	581	525
Valor gasto	7 036,90 €	9 172,00 €	8 200 €
Alojamento em Pensões			
Nº de agregados familiares	23	39	79
Nº de dormidas	421	514	2 221
Valor gasto	18 598,03 €	34 408,72 €	116 604 €
Serviços Fúnebres			
Nº de serviços fúnebres	355	411	398
Valor gasto	128 640,5 €	149 008,70 €	141 401,00 €

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

Ao longo de 2014, as intervenções comunitárias desenvolvidas pela **SCML** deram continuidade e consolidaram as suas linhas estratégicas de atuação, revelando globalmente uma crescente impregnação e consistência do modelo de Desenvolvimento Comunitário que a **SCML** se encontra a implementar e a aprofundar.

Nesta área integram-se o Projeto de Desenvolvimento Comunitário da

Ameixoeira (UDIP Alta de Lisboa); o Centro de Desenvolvimento Comunitário do Bairro dos Lóios e o Centro de Promoção Social da Prodac (UDIP Marvila); e a Intervenção Comunitária do Vale de Chelas – K'idade (UDIP Madreus). O projeto relativo ao Espaço Saberes (UDIP Madreus) encontra-se em fase de avaliação com vista ao seu enquadramento enquanto intervenção comunitária.

A atividade desenvolvida no âmbito das quatro intervenções comunitárias reflete a apropriação dos princípios da participação e da capacitação, do trabalho em parceria, da abordagem integrada, da intervenção de base territorial e as atuações ancoradas na metodologia de projeto.

Quadro 66 - Projetos de Intervenção Comunitária

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de Projetos	5	5	5	0%	0%
Nº médio de utentes	2 177	2 133	2 149	1%	-1%
Nº de Parceiros (média trimestral)	127	145	152	5%	20%
Nº Grupos de Interesse Constituídos	18	11	14	27%	-22%
Nº de Respostas Criadas	9		3		-67%
Nº ações de dinamização de parcerias	137		116		-15%
Nº ações de informação/formação	72		55		-24%

A atividade desenvolvida em 2014 no âmbito dos Projetos Comunitários superou o planeado, com desvios positivos de 1% no número médio de utentes, de 5% no número de Parceiros e de 27% no número de Grupos de Interesse constituídos. Comparativamente com 2013 regista-se o aumento de 20% no número de Parceiros e a diminuição de 22% no número de Grupos de Interesse constituídos.

Relativamente ao número de parceiros, o resultado acima do planeado e do executado em 2013 resulta do investimento na capacitação de pessoas e grupos locais, bem como do reforço das dinâmicas de trabalho efetivo em parceria.

Na intervenção realizada através do Centro de Desenvolvimento Comunitário da Ameixoeira (CDCA), o enfoque continua a ser o das comunidades que aí residem e que denotam uma maior vulnerabilidade em termos económicos, sociais e territoriais. O CDCA enquanto espaço facilitador das interações e da participação comunitária procura prosseguir a missão central da intervenção, orientada para o fomento de processos de capacitação de indivíduos, grupos e comunidades, através do combate à reprodução dos ciclos de pobreza e exclusão.

Tanto no âmbito das atividades desenvolvidas pelo Grupo Comunitário como na articulação com atores

locais específicos (como é o caso do Agrupamento de Escolas do Alto Lumiar ou de organizações que integram a Rede para a Empregabilidade da Alta de Lisboa) destaca-se a realização de projetos sociais locais decorrentes do diagnóstico participado e da formulação de ações concretas e a constituição de Grupos de Interesse que integram a incubadora de projetos desenvolvidos através da metodologia PIC (Projeto de Inovação Comunitária).

As dinâmicas comunitárias em curso mantiveram em 2014 como missão essencial impulsionar o desenvolvimento das comunidades abrangidas pelo Centro de Promoção Social da PRODAC (CPSC)

onde prevalecem as iniciativas dirigidas a idosos e pelo Centro de Desenvolvimento Comunitário dos Lóios (CDCL) com projetos ligados às áreas da Infância e Juventude e do Empreendedorismo e Empregabilidade. O enfoque nas metodologias participativas, na abordagem multidimensional dos problemas e das soluções, na otimização dos recursos endógenos e exógenos, na adoção da metodologia de projeto e no trabalho integrado e em parceria, continuaram a ser cruciais em ambas as intervenções.

No que respeita ao trabalho em parceria, prosseguiu em 2014 o envolvimento e participação da UDIP Marvila nos diferentes grupos comunitários e subgrupos de trabalho, nomeadamente no Conselho Geral do Agrupamento de Escola de Marvila, no Conselho Marvilense e na Comissão Social de Freguesia.

Em termos de iniciativas e projetos com um significado mais transversal para as comunidades refiram-se as iniciativas relativas ao Projeto Trocas no CDCL e ao Projeto Hortas e Afins desenvolvido na PRODAC, orientado para o aproveitamento e reabilitação de espaços públicos.

No ano de 2014, a estratégia prosseguida pela Equipa de Intervenção Comunitária do Vale de Chelas – K’Cidade (EIC), em parceria com a Fundação Aga Khan, continuou a focalizar-se nos processos de capacitação de organizações locais e em projetos estruturantes, que traduzem as perspetivas dos moradores sobre a melhoria da qualidade de vida local. Neste âmbito, destaca-se o papel do **Projeto USER (URBACT II)**, veículo essencial da intervenção em termos de qualificação dos espaços públicos e na renovação urbana, desenvolvido nos termos de uma abordagem de planeamento estratégico integrada e participada, envolvendo residentes e organizações locais.

A EIC participou em várias atividades de desenvolvimento local, como sejam: a dinâmica promovida pelas Comissões Executivas do GABIP Ex-SAAL e Autoconstrução; a mobilização em torno da instalação das Subestações de baixa e média/alta tensão elétrica da EDP/REN; ou o apoio ao surgimento e ação de novos Grupos de Interesse. A estratégia desenvolvida tem permitido melhorias ao nível da participação e da confiança das comunidades, sendo de sublinhar o seu efeito de contágio ao nível

da capacidade de organização das entidades e dos residentes.

No plano da visão estratégica sobre o papel do Desenvolvimento Comunitário na intervenção social e tendo em conta a necessidade de consolidação e aprofundamento ao nível dos princípios, práticas e metodologias, foi constituído em abril de 2014 o Grupo de Reflexão Estratégica sobre Desenvolvimento Comunitário, que integra as quatro intervenções comunitárias.

Na sequência do trabalho desenvolvido por este Grupo, foi aprovado em maio de 2014 o Plano Estratégico, a partir do qual se avançou para a criação da Plataforma de Conhecimento e Inovação em Desenvolvimento Comunitário; para a generalização do financiamento de Projetos de Inovação Comunitária às quatro intervenções; e para o estabelecimento de mecanismos de articulação regular com o Departamento de Empreendedorismo e Economia Social.

No âmbito do **Grupo de Reflexão Estratégica** sobre Desenvolvimento Comunitário, iniciou-se também a construção de um referencial do Modelo de Intervenção em Desenvolvimento Comunitário na **SCML**.

- Apoio aos indivíduos isolados e famílias ao nível da satisfação das necessidades básicas de alimentação, higiene pessoal e tratamento de roupa, através do Serviço de Apoio Comunitário a Indivíduos e Famílias em Situação de Exclusão Social.

O apoio comunitário a esta população em situação de exclusão social consiste no apoio ao nível da satisfação das necessidades básicas de indivíduos e famílias em

situação de carência e/ou vulnerabilidade social decorrentes, nomeadamente, de situações de desemprego, baixo rendimento e desajustamento

psicossocial. Este apoio, de carácter temporário, funciona, na atual conjuntura socioeconómica, como um importante recurso do Acolhimento Social.

Quadro 67 - Serviço de Apoio Comunitário a Indivíduos e Famílias em Situação de Exclusão Social

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de serviços de apoio comunitário	21	21	21	0%	0%
Nº de utentes diferentes	1 347	1 162	1 656	43%	23%
Frequência média diária	481	532	580	9%	21%
Nº famílias diferentes abrangidas	640		904		41%

Em 2014, os 21 estabelecimentos que disponibilizaram este tipo de serviço abrangeram 904 famílias e 1 656 utentes diferentes, 43% acima do planeado, sendo a frequência média diária de 580, + 9% que o previsto.

Comparativamente com 2013 regista-se o aumento significativo no número

de famílias abrangidas (+ 41%), no número de utentes diferentes (+ 23%) e na frequência média diária (+ 21%). Os acréscimos quer face a 2013, quer face ao planeado, refletem uma necessidade crescente das famílias e a incapacidade de fazerem face a despesas básicas de subsistência.

A persistência do contexto de crise tem contribuído não só para o aumento da procura deste serviço, mas também para o aumento do tempo médio de permanência na resposta, pelo que não foi possível cumprir a meta prevista em plano de redução em 5% do tempo médio de estadia, que aumentou de cinco para seis meses.

- Disponibilização de atividades socioculturais e de lazer aos utentes dos estabelecimentos/serviços da **SCML**, priorizando as pessoas que não possuem rede primária de suporte, que evidenciem vulnerabilidades físicas ou psíquicas ou que não possuem condições familiares que lhes permitam o gozo de férias pelos seus próprios meios

As atividades de férias configuram-se como um importante recurso disponibilizado pelos estabelecimentos e serviços da **SCML** no sentido de proporcionar (prioritariamente a crianças, jovens e idosos sem rede primária de suporte e que evidenciem vulnerabilidades de diversa ordem), vivências positivas e enriquecedoras, não só do ponto de vista lúdico e recreativo, mas sobretudo numa ótica de valorização social e humana.

Quadro 68 - Atividades de Férias

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de utentes diferentes abrangidos	4 314	4 292	4 104	-4%	-5%
Nº utentes em at. de férias itinerantes (aberta)	782		1 010		29%
No de utentes em at. de férias fixas (fechada)	1 515		1 410		-7%
Nº de utentes em at. de férias - outras (passeios)	3 708		3 624		-2%

No ano em análise foram abrangidos em atividades de férias 4 104 utentes diferentes, dos quais 1 625 crianças/jovens e 1 343 idosos, ficando a execução 4% abaixo do planeado.

A execução abaixo do planeado deve-se essencialmente, no caso da população

sénior, ao aumento das suas limitações físicas e cognitivas e, no caso das crianças, à reconversão de salas de jardim-de-infância em salas de creche.

Em 2014, as diferentes tipologias de atividades de férias disponíveis na Colónia

de Férias S. Julião foram utilizadas por 1 837 pessoas, sendo 647 utentes da **SCML**, 190 acompanhantes e 1 000 externos. A participação de 984 utentes da **SCML** estabelecida em Plano não foi atingida.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - CONTRIBUIR PARA A OPERACIONALIZAÇÃO DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DEFINIDO PELA REDE SOCIAL

A Agenda Estratégica do Plano de Desenvolvimento Social organiza-se em cinco Desafios Estratégicos orientados para diferentes dimensões do desenvolvimento social, nomeadamente - Cidadania Organizacional, Inclusão, Saúde, Empreendedorismo Social e Inovação Social. Estes cinco Desafios operacionalizam-se através de 25 ações: 17 Grupos de Missão, quatro ações da responsabilidade dos Planos/Plataformas e quatro das Comissões Sociais de Freguesia (CSF).

No final de 2014, os 17 Grupos de Missão (GM) encontravam-se em funcionamento, embora em patamares de desenvolvimento diferentes. Do total dos grupos, quatro optaram por, nestes primeiros dois anos,

constituir grupos internos nas suas organizações (dois da CML, um da ARS-LVT e um da EAPN). A **SCML** tem participado ativamente nas restantes ações, assumindo a coordenação de duas: avaliar a componente de saúde nos projetos de intervenção comunitária e a formalização de redes interinstitucionais de investigação e intervenção para o desenvolvimento de soluções de inovação social para a área da Pessoa Sem Abrigo.

A metodologia definida de acompanhamento/apoio na dinamização e facilitação do trabalho realizado pelos Grupos de Missão veio contribuir para a criação de novos modelos de governança e para potenciar uma intervenção integrada.

No final do ano estavam constituídas 17 Comissões Sociais de Freguesia (CSF) num total de 24 freguesias da cidade, com um total de 65 grupos de trabalho. A **SCML** integra as Comissões de Freguesia, onde é representada pelos Diretores de Unidade de Desenvolvimento e Intervenção de proximidade.

Perspetiva-se para o final de 2015 a conclusão da agenda estratégica do Plano de Desenvolvimento Social que permitirá ter um retrato mais fiel das respostas sociais convencionais e não convencionais existentes na cidade, bem como a apresentação de novas propostas de modelos de trabalho em rede que concedam eficiência e eficácia à intervenção social na cidade de Lisboa.

- Coordenação do Núcleo de Apoio à Integração da pessoa sem-abrigo (NPISA) e implementar um sistema de sinalização de idosos isolados/vulneráveis

Os grupos de parceria sectorial (Planos/Plataformas) Pessoa Sem Abrigo, Envelhecimento e Crianças, de carácter transversal à cidade, focalizam-se ao nível da capacitação, qualificação e aumento da eficiência da rede de respostas e serviços existentes, planeando e potenciando sinergias entre as instituições, procurando integrar a capacidade institucional, criando oportunidades de eficiência e inovação coletivas.

Coordenação do Núcleo de Apoio à Integração da pessoa sem-abrigo (NPISA)

O trabalho desenvolvido em 2014 pela **Comissão Instaladora do Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo (NPISA)**, coordenada pela **SCML**, culminou com a proposta de formalização e contratualização através de um Protocolo de Parceria (a ser assinado entre a Comissão Tripartida da Rede Social e 16 outras entidades) das áreas social

e de saúde⁴, numa ótica de atuação centralizada que otimize os vários recursos disponíveis para a intervenção com este público. Neste âmbito, foi contemplado no Plano para 2014 a criação de uma unidade de atendimento para a pessoa sem-abrigo, a qual, devido essencialmente a constrangimentos inerentes à mudança das instalações da Travessa do Rosário para o Cais do

Gás, só começou a funcionar em janeiro de 2015. Este novo modelo de intervenção e atendimento integrado assenta dois grandes eixos - Planeamento e Intervenção - desdobrando-se este último em Atendimento, a cargo da **SCML**, Atuação, a cargo da **Comunidade Vida e Paz** na gestão das Equipas de Rua, e Acolhimento, a cargo da CML.

4. Fazem parte deste Núcleo as seguintes entidades parceiras: Associação Crescer na Maior; Associação dos Albergues Noturnos de Lisboa; Associação para o Estudo e Integração Psicossocial; Associação de Recuperação de Toxicodependentes Ares do Pinhal; CAIS - Associação de Solidariedade Social; Centro de Apoio ao Sem-abrigo; Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa; Centro Social do Exército de Salvação; Centro Social Paroquial de São Jorge de Arroios; Comunidade Vida e Paz; Fundação AMI - Assistência Médica Internacional; Médicos do Mundo; Movimento Serviço da Vida; Novos Rostos Novos Desafios; ORIENTAR - Associação de Intervenção para a Mudança; VITAE - Associação de Solidariedade e Desenvolvimento Internacional.

Implementar um sistema de sinalização de idosos isolados/vulneráveis

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, tem vindo a ser implementado desde Dezembro de 2012, sendo a sua coordenação assumida pela **SCML**.

No decorrer de 2014, a PAE aprofundou o conhecimento do fenómeno do envelhecimento na cidade envolvendo um leque alargado de parceiros o que permitiu inteirar-se das respostas e recursos locais, das dinâmicas de articulação (existentes e em falta) identificando, simultaneamente, as

práticas territoriais com potencial de disseminação e de replicação. Este trabalho, que envolveu 72 entidades, permitiu identificar 33 experiências/ações/projetos, dentro e fora da cidade de Lisboa, em diferentes estádios de desenvolvimento e níveis de aprofundamento metodológico diversos, com potencial de replicação e de referência.

Como resultado da reflexão realizada pelos parceiros, identificou-se a necessidade de agilizar os processos de sinalização, avaliação e encaminhamento das situações de idosos vulneráveis.

De forma a responder a esta necessidade, com base nos diversos modelos de fichas em utilização na cidade, foi elaborada uma ficha de sinalização (apresentada no 18º Plenário do CLAS-Lx) que está a ser testada pela Comissão Social de Freguesia da Ajuda, na qual a **SCML** está representada pela Coordenadora das Equipas de Apoio a Idosos. Pretende-se que, após esta fase de teste, venha a ser assumida como ficha única pelos vários atores da cidade e possa estar disponível em locais de atendimento ao público nomeadamente em farmácias, centros de saúde e juntas de freguesia.

OBJETIVO OPERACIONAL 8 - IMPLEMENTAR NOVO MODELO DE INTERVENÇÃO DA DIREÇÃO DE AÇÃO SOCIAL NO ÂMBITO DA REORGANIZAÇÃO GEOGRÁFICA DA CIDADE DE LISBOA.

- Implementação de novo Modelo de Intervenção da Ação Social

Em 2014, considerando a nova malha de organização administrativa da cidade de Lisboa, operou-se uma profunda mudança na reorganização territorial da Intervenção Social da **SCML**, de que resultou o novo Regulamento Orgânico do Departamento de Ação Social e Saúde. Tal reorganização teve por base um modelo territorial mais descentralizado, assente numa lógica de reforço de competências e aposta na especialização em áreas técnicas transversais que garantam que as diferentes respostas à população se entrecruzem, otimizem recursos, reforcem dinâmicas de trabalho interdisciplinar, valorizem e promovam mecanismos de proximidade, integração de respostas, articulação e parceria à escala local.

No âmbito da reorganização das áreas de intervenção, as quatro Direções de Ação Social Local (DIASL) deram lugar

a dez Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (UDIP).

Para a concretização desta reorganização foi estabelecido um Protocolo com o Instituto Padre António Vieira (IPAV) e definido um plano de desenvolvimento de competências dos Diretores de Unidade, com vista ao aprofundamento e/ou aquisição de novos referenciais que permitam intensificar intervenções territoriais integradas e implementar novas estratégias e também facilitar e/ou criar dinâmicas interorganizacionais mais flexíveis e versáteis, evitando sobreposição de intervenções. Cada unidade territorial passou a relacionar-se com um número mais reduzido de juntas de freguesia, o que facilita processos de governança local, em particular no âmbito das Comissões Sociais de Freguesia.

Através da Análise de Redes Sociais e na sequência da identificação das

entidades presentes em cada território, foi criado o Mapa Interativo, plataforma informática que permite visualizar a distribuição dos atores no terreno, bem como toda a informação referente à resposta específica de cada uma das entidades, o que possibilitou a construção de uma matriz de relação das instituições com as quais as UDIP articulam.

Num processo amplamente participado, que envolveu técnicos afetos ao acolhimento social e entidades parceiras, este trabalho culminou na apresentação de experiências locais de processos de governação integrada, em curso ou em fase inicial, no Fórum realizado em Dezembro, na Fundação Calouste Gulbenkian, no qual os parceiros locais foram convidados a participar.

Referenciais de intervenção social com base no modelo de gestão de caso colaborativo e interdisciplinar

A par da reorganização territorial da intervenção, o novo paradigma apostou na abordagem multidisciplinar dos colaboradores, na formação e aplicação de metodologias de gestão de casos

através do modelo colaborativo, que se baseia em práticas centradas nas competências e nas soluções pressupondo uma parceria profissional/família na resolução dos problemas.

A implementação do novo modelo está a ser acompanhada através da formação e supervisão das equipas.

Modelo de gestão matricial: componentes de intervenção transversais

A nova organização interna da DIDIP, prevendo a existência de um modelo de gestão matricial das UDIP considerou a existência de 10 componentes de intervenção transversais, onde cada diretor de UDIP

é responsável pela coordenação de uma das seguintes áreas: as equipas do acolhimento social (Equipas de 1ª vez, Equipas de Apoio a Idosos, Equipas de Apoio a Famílias e Equipas Generalistas); as respostas

de proximidade (apoio domiciliário, centros de dia, estabelecimentos de infância); o desenvolvimento comunitário; as respostas de proximidade atípicas; o marketing; a comunicação e inovação social.

OBJETIVO OPERACIONAL 11 - IMPLEMENTAR MEDIDAS DE REORGANIZAÇÃO DO MODELO DE ATENDIMENTO SOCIAL APROVADAS SUPERIORMENTE

Continuação de implementação progressiva do Modelo de Acolhimento Social

Para a concretização do novo paradigma de intervenção procedeu-se à reformulação do Acolhimento Social, através da redefinição das competências das diversas equipas que compõem essa resposta, e

criação ou reforço de outras equipas, nomeadamente as Equipas de 1ª vez ou Equipas de Apoio a Idosos, com destaque para o investimento na abordagem multidisciplinar dos colaboradores e na formação e

aplicabilidade da gestão de casos através do modelo colaborativo. Procedeu-se ainda à reorganização do Apoio Domiciliário e das Equipas de Apoio à Família.

Equipas de Apoio a Idosos

A reformulação do modelo de intervenção das Equipas de Apoio a Idosos (EAI) teve por fim implementar novas formas de acompanhamento de idosos isolados em situação de risco/

perigo, em particular pelo seu cada vez maior isolamento social e familiar. As atuais cinco equipas (constituídas por um psicólogo, um terapeuta ocupacional e um assistente social) têm a

responsabilidade do acompanhamento social dos idosos em situação de isolamento e vulnerabilidade social, tendo como referência de intervenção o Sistema de Vigilância de Idosos Isolados (SIV).

Apoio Domiciliário

A reorganização e reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário consistiram na criação de dez núcleos de SAD, de forma a adequar a resposta social à nova realidade geográfica, a favorecer a

abordagem multidisciplinar e a introdução da gestão de casos colaborativa na intervenção. Esta metodologia, centrada na gestão dos processos familiares, evita a duplicação e rentabiliza a intervenção.

De referir que a atual organização de SAD tem vindo a potencializar o reforço das redes locais de parceria para esta resposta e permite uma maior ligação aos territórios de abrangência.

Equipas de Apoio a Situações de 1ª Vez

No segundo trimestre de 2014, foram constituídas dez Equipas de Apoio a Situações de 1ª Vez (EAS 1ª vez) orientadas para o acompanhamento

de pessoas/famílias sem processo de acompanhamento na ação social da **SCML** que recorrem pela 1ª vez aos serviços de ação social. A intervenção

assenta num plano de intervenção individualizado e num acompanhamento regular das famílias.

Equipas Generalistas

As Equipas Generalistas do Acolhimento Social, cuja designação surgiu com a criação das EAS 1ª vez, são atualmente constituídas por assistentes sociais e técnicos de apoio, em particular na área da psicologia e da educação.

No contexto de alteração do modelo de acolhimento social, a supervisão

revela-se como um espaço privilegiado de reflexão e partilha do qual os técnicos puderam beneficiar ao longo de 2014 e tem sido um instrumento fundamental na implementação de uma intervenção com características específicas e tecnicamente mais aperfeiçoada. No que se refere às EAS 1ª vez, salienta-se a importância da continuidade verificada entre

a formação inicial e a supervisão. Também a coordenação transversal nesta área tem sido importante para a reflexão e desenvolvimento de estratégias de intervenção comuns.

Equipas de Apoio a Famílias

As Equipas de Apoio a Famílias foram objeto de reorganização, quer em termos da sua coordenação, quer da metodologia de intervenção. As 16 equipas existentes foram distribuídas

por quatro coordenadoras (uma coordenadora para quatro equipas), o que facilitou a maior consistência e transversalidade nas metodologias de intervenção e a integração das

dinâmicas desenvolvidas. À semelhança do que se passa com as restantes equipas, a metodologia de intervenção passou a assentar na gestão de caso colaborativa.

Outras Ações

Em Maio de 2013 foi celebrado um Protocolo entre Instituto Padre António Vieira (IPAV) e a **SCML** com vista à criação de uma parceria para o desenvolvimento coordenado e cooperante dos Grupos de Entajuda para a Procura de Emprego (GEPE) ao nível das metodologias, públicos-alvo e território.

De acordo com o Manual do Animador desenvolvido pelo IPAV, os "GEPE" são grupos informais de pessoas desempregadas, que se reúnem periodicamente e cujo objetivo é a procura ativa de emprego, na qual todos os membros do grupo colaboram e se

entremajudam", tendo em conta que a dinâmica de entremajuda contribui para ultrapassar a desmotivação, o isolamento e a tendência depressiva a que o desemprego conduz, em especial nas situações de maior vulnerabilidade social.

Os GEPEs articulam entre si e partilham metodologias e informações por lógica de proximidade territorial, tendo sido reconhecido pelos animadores e pelos beneficiários que a flexibilidade é uma mais-valia e se adapta à população-alvo.

Até final de 2014 foram criados 12 GEPEs na **SCML**, na qualidade de

instituição anfitriã. No total participaram 336 pessoas, das quais 77 encontraram emprego, ainda que nalguns casos sejam situações temporárias e/ou precários, e 48 foram encaminhadas para formação profissional para aquisição de competências com vista à empregabilidade.

Do total das 336 pessoas que aderiram aos GEPEs, 202 tinham até 40 anos de idade, sendo que 116 estavam na faixa etária dos 31-40 anos. Das 77 pessoas que encontraram emprego, 55 tinham até 40 anos de idade e com mais de 50 anos apenas encontraram emprego 7.

Educação, Formação e Conhecimento

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

Para a intervenção na área da Educação, Formação e Certificação, a **SCML** dispõe de dois Centros de Formação – Aldeia de Santa Isabel (ASI) e Centro de Educação, Formação e Certificação (CEFC) – que desenvolvem 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 dos níveis de qualificações escolares e

profissionais. Promove a formação ao longo da vida e a inserção profissional, e previne o abandono escolar precoce. O acolhimento, orientação e seleção de todos os candidatos aos dois Centros de Formação são realizados através do serviço de Front Office.

Quadro 69 - Front Office

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de pessoas atendidas em Front Office	2 025	2 000	1 126	-44%	-44%
Nº de orientações para formação	1 904	2 000	1 191	-40%	-37%
Cursos Educação-Formação para Adultos	191		144		-25%
Cursos Educação-Formação para Jovens	626		234		-63%
Formação Modular	303		266		-12%
Exterior	536		422		-21%
Outros	248		125		-50%

Em 2014 foram atendidos neste serviço 1 126 candidatos, registando-se uma redução significativa (-44%) face ao planeado e ao executado em 2013. Esta redução resulta de uma maior procura de reabertura de inscrições por parte de candidatos que já tinham frequentado os centros de formação

(não contabilizados neste indicador) e do ciclo de formação dos cursos ministrados no Centro de Formação da ASI, que implicaram a abertura de um menor número de vagas em 2014. No mesmo sentido, verificam-se desvios negativos de 40% face ao plano e de 37% face a 2013 no número de

Orientações para Formação, justificados não só pelos fatos referidos, mas também porque as admissões de novos formandos estão condicionadas à aprovação dos planos de integração PIEF por entidade reguladora, a qual ainda não foi constituída.

Quadro 70 - Educação e Formação: Síntese da Atividade formativa 2014

Percursos formativos	Nº de Cursos	Nº de Formandos diferentes	Nº de Desistências, Exclusões	Nº de Certificados Conclusão
Jovens				
Educação - Formação ASI	9	393	100	98
Educação - Formação	3	62	10	24
PIEF	4	98	15	21
SubTotal	16	553	125	143
Adultos				
Educação e Formação de Adultos	5	180	30	55
Formação Modular	7	343	115	1.324
Subtotal	12	523	145	1.379
Ofertas de curta duração (jovens e adultos)				
Romi, Ser+ Alfabetização, Projeto Ocupacional UAT	4	112	10	56
TOTAL	32	1.188^(a)	280	1.578

^(a) Três formandos frequentaram mais que um curso

No ano em análise os percursos formativos disponibilizados nos dois centros de formação foram frequentados por 1 058 formandos diferentes, dos quais 557 (53%) foram encaminhados pelos serviços da Ação Social. Do total de formandos, desistiram 280 e foram atribuídos 1 578 certificados.

- Qualificar e certificar escolar e profissionalmente jovens formandos níveis I e II, 6º e 9º ano de escolaridade e Cursos do Tipo 3 - nível 2 (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 e cursos do Tipo 3 que conferem uma equivalência escolar ao 6º ou 9º ano de escolaridade e ao nível 1 ou 2 de formação profissional.

Quadro 71 - ASI - Formação Profissional

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Cursos Educação/Formação (Dupla certificação)					
Nº de cursos	9		9		0%
Nº de formandos diferentes	488	306	393	28%	-19%
Nº de novos formandos	307		92		-70%
Nº de encaminhamentos da Ação Social Local	117		100		-15%
Nº de formandos certificados	141	135	98	-27%	-30%
Nº total de desistências/ exclusões/expulsões	46		100		117%
Nº de horas de formação	33 138	27 524	20 076	-27%	-39%

Em 2014 foram concluídas duas ações de formação de nível 2 e uma de nível 1 iniciadas em Outubro de 2013, tendo sido certificados 98 formandos, 27% abaixo do planeado.

O processo de seleção para o nível 2 da formação decorreu entre maio e julho,

registrando-se 229 candidatos para um total de 92 vagas.

Na análise ao total de abandonos (desistências, exclusão por excesso de faltas ou por inadaptação ao contexto formativo e expulsão) verificou-se um aumento de 46 em 2013 para

100 em 2014, resultando numa taxa de abandono de 22%, mais 2 pontos percentuais que a meta planeada (20%).

Empresa de Inserção – INCLUI

A atividade da **INCLUI** está estruturada em três áreas operacionais: Eletricidade de Edificações, Pintura de Construção Civil e Restauro e área de Jardinagem e Espaços Verdes, tendo cada uma delas afetos jovens em processo de profissionalização e inserção sócio laboral. Tem como objetivo o funcionamento no mercado de trabalho, prestando serviços a

Instituições, a Empresas, a Particulares e a serviços da própria **SCML**. A empresa acumulou um know-how muito significativo no trabalho de inserção destes jovens, para os quais as políticas públicas revelam dificuldades em encontrar respostas adequadas.

Em 2014 o volume de negócios da INCLUI foi de 19 349,07€, o que

representa um decréscimo de 80,7% em relação ao ano anterior (99 991,59 €), resultado de uma menor solicitação de serviços da **SCML**, da diminuição do número de trabalhadores em inserção (transição de um modelo de recrutamento medida de Inserção e Emprego para a medida Estágios Profissionais) e da necessidade de dar resposta ao Projeto MITRA da **SCML**.

- Qualificar e certificar escolar e profissionalmente jovens formandos - Cursos de Educação-Formação e PIEF (Centro Multicultural)

O CEFC – Polo 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 2013, no ano em

análise decorreram ações formativas na modalidade Programa Integrado de Educação e Integração (PIEF) e Educação-Formação de jovens.

Quadro 72 - CEFC – Polo de Jovens

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Educação - Formação					
Nº de formandos diferentes	88	65	62	-5%	-30%
Nº de conclusões com êxito	22		24		9%
Nº de desistências/ exclusões	5		10		100%
PIEF					
Nº de formandos diferentes	93	108	98	-9%	5%
Nº de conclusões com êxito	45		21		-53%
Nº de desistências/ exclusões	14		15		7%
Nº total de formandos	181		160		-12%

Nos cursos de Educação-Formação funcionaram três percursos formativos (cozinha, operador de informática e técnico de informática) distribuídos por 5 turmas, com um total de 62 formandos, menos 5% do que o planeado, e foram atribuídas 24 certificações.

Na modalidade PIEF foram abrangidos 98 formandos, menos 9% que o planeado, e concluíram com êxito 21 formandos. No ano em análise verificou-

se um ligeiro aumento do número de formandos integrados neste percurso formativo, verificando-se, no entanto, um decréscimo acentuado no número de conclusões, resultado do atraso de dois meses no início do ano letivo 2014/2015. Esta situação também não permitiu a certificação de formandos que transitaram do ano letivo anterior, uma vez que estes cursos têm um processo de certificação individualizado que pode ocorrer em qualquer altura do período de formação.

Do total destes formandos, 72,5% foram formandos encaminhados pela Ação Social, acima da meta de 67,5% estabelecida em plano. A taxa de sucesso foi de 68,2%, inferior à verificada em 2013, o que se deve essencialmente ao menor número de formandos certificados na modalidade PIEF pelos motivos atrás referidos, e também à inserção de um maior número de jovens com problemáticas sociais e comportamentais encaminhados pela Ação Social.

- 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 – 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 efeitos de inserção ou progressão no mercado de trabalho.

Quadro 73 - CEFC - Educação e Formação de Adultos

Indicadores de Atividade	Nº de Ações	Nº de Formandos (a)	Nº de Abandonos / Exclusões	Nº de Formandos em formação	Nº de Formandos que concluíram
Cabeleireiro	4	59	16	24	19
Cozinheiro	4	54	4	29	21
Téc. Ação Educativa	2	34	2	14	18
Téc. Cozinha / Pastelaria	1	18	6	12	0
Manicura-Pedicura	1	18	2	16	0
Total	12	183	30	95	58

(a) Três formandos frequentaram mais que um curso

No ano de 2014 foram desenvolvidos cinco cursos de áreas distintas e constituíram-se 12 turmas/ações EFA, 9 de nível básico e três de nível secundário, abrangendo um total de 180 formandos diferentes. Das 12 turmas constituídas, cinco concluíram o curso no ano em análise e as restantes transitaram para 2015.

Face ao planeado, verificou-se uma diminuição ligeira dos formandos encaminhados pela Ação Social e um acréscimo de pessoas que procuraram autonomamente uma resposta formativa, o que pode estar associado a uma “nova pobreza” que se verifica em adultos com baixas qualificações em situação recente

de desemprego.

A diminuição da taxa de sucesso de 72,58 % em 2013 para 65,48 % em 2014 está associada a um aumento de desistências de formandos que, por questões de subsistência imediata, integraram o mercado de trabalho com a consequente interrupção do seu ciclo formativo.

- Apoiar a inserção social de pessoas em situação de exclusão, promovendo o desenvolvimento das suas competências pessoais, sociais e escolares através de ações de Formação Modular e outras ações de curta duração

Nas ações de formação modular e nas ofertas de curta duração foram abrangidos 440 formandos diferentes. Em termos globais verifica-se um aumento quer dos formandos encaminhados pela Ação Social (72%), quer da taxa de sucesso (96%).

Formação modular

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, priorizando-se

os candidatos que não concluíram o ensino básico ou secundário.

A organização de turmas de formação modular permite a frequência parcial

dos formandos dos módulos em falta, possibilitando a conclusão de percursos incompletos de formação.

Quadro 74 - Formação Modular Qualificante e Não Qualificante

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de Cursos	8		7		-13%
Nº Ações de Formação	107		120		12%
Nº Formandos Diferentes	370	400	343	-14%	-7%
Encaminhados pela Ação Social	237		214		-10%
Nº de Formandos	1 814		1 812		0%
Nº de Certificações	1 441		1 324		-8%
Nº de Desistências/ Exclusões	123		115		-7%
Nº de Horas de formação	5 389	5 044	4 459	-12%	-17%

No ano de 2014 foram constituídas 11 turmas de formação, correspondendo a percursos formativos que integram na sua componente curricular mais do que um módulo de formação, e 13 ações de formação modular (apenas com um módulo de formação).

de formação permite a capitalização de unidades, pelo que a respetiva certificação ocorre por módulo de formação. Em 2014 verificou-se um total de 1 324 certificações, menos que no ano anterior, dado que alguns dos percursos transitaram para 2015.

da **SCML** para formação de reciclagem, tendo sido abrangidos 49 colaboradores diferentes provenientes de 25 estabelecimentos.

Foram integrados nas turmas 343 formandos diferentes, menos 14% do que o planeado. Esta modalidade

Tal como em 2013, na formação modular de Geriatria foram integrados profissionais ativos

No ano em análise iniciou-se uma nova oferta modular tecnológica, com especial enfoque na capacitação para a integração no mercado de trabalho, designado por Percurso Modular para a Inclusão.

Ofertas de curta duração

Nesta tipologia são consideradas as ofertas de formação de iniciativa do CEFC que incidem essencialmente no desenvolvimento de competências sociais, pessoais e escolares, facilitadoras de uma integração posterior no mercado de trabalho ou numa oferta que vise uma qualificação escolar/profissional.

Quadro 75 - Ofertas de Curta Duração: Ser +, Alfabetização, ROMI e Projeto Ocupacional UAT

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de ações	10		11		10%
Nº de formandos	116	142	112	-21%	-3%
Nº de abandonos/exclusões	12		10		-17%
Nº de conclusões	61		56		-8%
Nº de horas de formação	2 710	3 116	3 168	2%	17%

Num total de 11 ações /turmas (Ser +, Alfabetização, ROMI e Projeto Ocupacional UAT) foram abrangidos 112 formandos, com um desvio negativo de 21% face ao planeado, justificado pelo atraso no início das turmas de alfabetização.

Concluíram a formação 56 formandos e registaram-se 10 abandonos/exclusões.

Programa ROMI

O CEFC - Polo de Jovens promove o desenvolvimento de competências pessoais e funcionais de mulheres de etnia cigana.

Durante o ano de 2014 foram desenvolvidos três grupos do Programa ROMI, abrangendo 23 formandas, menos 8 do que em 2013.

Projeto Formativo/Ocupacional UAT

Este projeto, a funcionar no espaço do CEFC – Polo de jovens, foi integrado na oferta formativa não certificada e abrangeu 8 utentes em 2014.

- Apoiar a inserção social de pessoas em situação de exclusão, promovendo o desenvolvimento das suas competências pessoais, sociais e escolares através de ações de Formação Modular e outras ações de curta duração

Os Espaços de Inclusão Digital (EID) pretendem combater a infoexclusão, fomentando o contato com as tecnologias de informação e comunicação, e dirigem-se quer aos utentes dos estabelecimentos onde estão sedeados, quer a pessoas da comunidade, constituindo-se como

plataformas importantes na promoção do acesso à informação e formação.

Para além da utilização livre para diversos fins, é desenvolvida a Formação em Competências Básicas em Novas Tecnologias da Informação e Comunicação, tendo em 2014 sido

atribuídos 174 certificados.

Em 2014 a atividade foi desenvolvida em dez equipamentos, o número médio trimestral de utentes foi de 779 e a frequência média diária de 103, 51% e 6% acima do planeado, respetivamente.

Reorganização e Melhoria de Processos Internos e Infraestruturas

OBJETIVO OPERACIONAL 9 - ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO SISTEMA DE INFORMAÇÃO INTEGRADO DE AÇÃO SOCIAL E SAÚDE

- Implementação de Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional na Ação Social e Saúde Santa Casa

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 fidedigna aos diversos níveis organizacionais da Ação Social (incluindo o nível de informação

operacional para os Técnicos) e, por outro, aumentar a eficiência dos colaboradores através da eliminação de procedimentos de preenchimento simultâneo em vários instrumentos relativamente aos mesmos procedimentos.

Nesse âmbito, foi dada continuidade ao trabalho desenvolvido nos dois

anos anteriores, no sentido da criação e implementação de um sistema de informação integrado para o Departamento de Ação Social e Saúde, orientado para apoiar a operacionalização dos processos e procedimentos implementados nas Direções do Departamento.

PRIA: Projeto de descontinuação da aplicação VAX

Durante o ano de 2014 foi dada continuidade ao projeto interno da Ação Social e DISTI, que prevê a integração das funcionalidades atualmente cobertas pelos módulos do VAX em aplicações informáticas da Ação Social, em particular o SIAS, entretanto renomeado para Sistema de Informação da Ação Social. Com esta integração pretende-se preparar a reestruturação aplicacional

referida anteriormente, eliminando o maior número de repositório de dados paralelos e normalizando procedimentos transversais aos vários serviços. Em 2014 foram concluídas as migrações dos módulos de VAX referentes aos processamentos de subsídios eventuais, processamento de bolsas de formação, e compensações monetárias mensais e gestão de estabelecimentos

e processamento de participações. Em todas as migrações foi contemplado o acesso a dados sobre os processamentos e em tempo real para os Diretores de Unidade, Diretores de Estabelecimento e Técnicos de Apoio à Gestão das três Direções da Ação Social.

OBJETIVO OPERACIONAL 10 - ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO SISTEMA DE INFORMAÇÃO INTEGRADO DE AÇÃO SOCIAL E SAÚDE

- Criar e implementar um modelo único e tecnicamente coerente de procedimentos administrativos e de funcionamento nas Unidades de Saúde
- Implementar um sistema de controlo de Arquivo Clínico/Processos Clínicos Ativos/Expurgo

Foi implementado um modelo único de procedimentos administrativos e de funcionamento nas Unidades de Saúde, na sequência do Diagnóstico Organizacional elaborado e entregue por Entidade Externa, em janeiro de 2014.

Este processo passou pelo levantamento e compilação sob a forma de meta-dados dos

procedimentos administrativos (concluída em fevereiro de 2014) e pela “reengenharia” de processos, no âmbito do Programa Transversal de Modernização Tecnológica da **SCML** (concluída em maio de 2014), tendo sido alcançadas as metas estabelecidas.

Por outro lado, sendo o correto arquivo dos processos clínicos, para

lá da obrigatoriedade legal de que se reveste, de fulcral importância para o conhecimento do universo de utentes da Saúde Santa Casa em cada momento, foi criado e distribuído por todas as Unidades de Saúde um ficheiro que permite obter, em tempo real, os processos ativos, os passíveis de arquivo intermédio ou arquivo morto.

OBJETIVO OPERACIONAL 13 - READEQUAÇÃO TÉCNICA E TECNOLÓGICA DAS UNIDADES DE SAÚDE SEGUNDO AS NORMAS DA U.E.

- Realizar todas as obras necessárias para readequação técnica das Unidades de Saúde segundo as normas da U.E.

Foram apresentados à consideração superior os estudos prévios e as estimativas orçamentais dos projetos de readequação técnica e tecnológica das USSC do Castelo e Unidade W Mais, aguardando-se indicações quanto à data de início das obras.

OBJETIVO OPERACIONAL 14 - AVALIAR GRAU DE SATISFAÇÃO NAS RESPOSTAS SOCIAIS

- Aplicação de Inquérito de Satisfação em duas respostas sociais da Ação Social

Creche Familiar

Em 2014 foram distribuídos, por correio, 110 inquéritos de avaliação de satisfação às famílias cujos filhos frequentaram a resposta creche familiar e que transitaram para jardim-de-infância em Julho de 2014, tendo sido recolhidas 32 respostas, 29% do total distribuído. Apesar da avaliação global desta resposta de 1ª infância ser muito positiva, o objetivo não foi cumprido dada a redução significativa do número de inquiridos.

Centro de Dia

Encontrava-se prevista, pelo segundo ano consecutivo, a aplicação de inquérito de satisfação a utentes de Centro de Dia. No entanto, tendo em conta a constituição de um grupo de trabalho interdisciplinar específico, com o objetivo de encontrar um modelo alternativo que vá ao encontro das necessidades e expectativas dos atuais e potenciais utilizadores desta resposta, foi suspensa a realização do inquérito.

OBJETIVO OPERACIONAL 15 - AVALIAR O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES QUE SE ENQUADRAM NA POPULAÇÃO-ALVO DA DISSC

- Aplicar inquérito de satisfação, em ambulatório, em toda sua trajetória desde o atendimento administrativo até à prestação de cuidados de saúde

Em 2014 no sentido de uma melhor aferição do grau de satisfação dos utentes, foram aplicados dois inquéritos diferentes: no primeiro semestre foi avaliado o grau de satisfação do utente ao longo do circuito de atendimento e no 2º semestre foi solicitada aos

utentes uma apreciação qualitativa quanto às instalações, organização e serviço prestado pelos profissionais.

Após a harmonização de dados para cálculo de uma percentagem global de satisfação, verifica-se que o grau

de satisfação de 87,3% dos inquiridos corresponde a "Satisfeito" ou "Muito satisfeito".

- Transformar as reclamações em veículo de aproximação direta ao utente "when a complaint is a gift"

Em 2014, do total de reclamações registadas no Livro de Reclamações, 93,3% foram analisadas e tratadas, respeitando o circuito preconizado por lei e pelos regulamentos internos da **SCML**.

Ainda no âmbito desta ação e com o objetivo de fomentar a autorresponsabilização e civismo do

utente no recurso aos Serviços de Saúde da **SCML** e de reforçar a relação de proximidade entre o utente e a Saúde Santa Casa, o conceito de "when a complaint is a gift" foi incorporado no Manual de Procedimentos "Reclamações, Sugestões e Elogios", encontrando-se nele inequivocamente expressos, os princípios norteadores do

acolhimento, abordagem e resolução das situações de reclamação.

A divulgação deste Manual pelas Unidades de Saúde apenas ocorreu em janeiro de 2015, pelo que não foi possível elaborar os Relatórios de follow-up das Reclamações, conforme estava previsto.

Outras Ações

Estágios Curriculares

Os Estágios Curriculares representam uma mais-valia para a **SCML**, na medida em que são fonte de atualização de conhecimentos e de metodologias e possibilitam a

reflexividade e desenvolvimento pessoal/ profissional dos seus técnicos, para além do importante contributo da **SCML** para a qualificação daqueles que irão integrar o mercado de trabalho.

No ano em análise, a Ação Social proporcionou a realização de Estágios Curriculares em contexto real de trabalho a 214 estudantes, menos 16% do que em 2013.

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 e Projetos de Investigação Académicos.

No ano em análise, continuaram a ser formalizados pedidos de colaboração para o desenvolvimento de pesquisas, sobretudo no âmbito de Mestrados e Doutoramentos, tendo sido autorizados aqueles que se distinguiram pela pertinência do objeto de estudo e pela

mais-valia que os resultados podem representar para a instituição.

Divulgação e Promoção da Atividade e Imagem

OBJETIVO OPERACIONAL 17 - DIVULGAR A ATIVIDADE QUE É REALIZADA PELO DASS

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

O Espaço Santa Casa (ESC) tem como principais objetivos divulgar e promover de forma integrada as diversas atividades que são desenvolvidas pela **SCML**; dar visibilidade e valorizar o importante contributo dos beneméritos; 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 sociocultural tanto ao nível interno como externo; promover a intergeracionalidade e a intersetorialidade. Destina-se não só aos utentes, mas também aos

colaboradores da **SCML** e ao público em geral.

Em março de 2014 foi aprovado o regulamento interno do ESC e a organização e âmbito de ação do Gabinete de Apoio Técnico à Animação Sociocultural (GATASC).

O ESC integra quatro áreas funcionais: uma loja social de venda direta ao público, com área de exposição e divulgação do trabalho desenvolvido pela instituição e venda de bens provenientes de beneméritos; um Gabinete de Apoio Técnico à Animação Sociocultural que tem por

fim a uniformização e a inovação das técnicas de intervenção sociocultural; uma Academia Santa Casa que visa a promoção e o ensino de atividades artísticas e literárias; e uma área de divulgação e comunicação da Ação Social.

A análise dos indicadores de atividade mostra uma evolução positiva face ao ano anterior, ainda que nalguns casos com um desvio significativo face ao planeado.

Quadro 76 - Espaço Santa Casa – Atividade

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de visitantes	696	1 600	1 061	-34%	52%
Nº de exposições	10	20	12	-40%	20%
Nº de encontros	95	205	292	42%	207%
Nº de participantes nos encontros	5 536		6 011		9%
Academia					
Nº de atividades da academia	8		10		25%
Nº médio de participantes por ativ.			53		
GATASC					
Nº de projetos / atividades diferentes			5		
Nº de participantes			876		

A nova estrutura de funcionamento do ESC está mais direcionada para fomentar a participação nas atividades do que as visitas, mas ainda assim, o número de visitas aumentou mais de 50% face ao ano anterior.

A reorganização do Espaço e a aposta na divulgação contribuíram para o aumento significativo do número de encontros, verificando-se uma taxa de desvio positiva de 42%.

O número de exposições registou um desvio negativo de 40% face ao planeado, pelo fato de cada exposição permanecer ao público pelo menos 30 dias.

A Academia desenvolveu dez ações, envolvendo 578 participantes diferentes, com uma média de 53 pessoas por atividade. Para além dos utentes da

SCML, a Academia registou uma procura significativa por parte de pessoas da comunidade. A área de comunicação interna foi implementada em abril de 2014 e até final do ano fez a divulgação de 87 atividades/ações desenvolvidas pela Ação Social por todos os colaboradores da **SCML**.

Na área da Animação Sociocultural destacam-se algumas das atividades desenvolvidas direcionadas para a promoção de um envelhecimento mais ativo e saudável, da intergeracionalidade e da inclusão social.

O GATASC tem como fim uniformizar a intervenção da Animação Sociocultural na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (**SCML**), e inovar as técnicas de intervenção. Foram desenvolvidos e implementados cinco projetos

diferentes, os quais registaram 876 participantes, dos quais 601 idosos, 179 adultos e 96 jovens. Colaborou ainda na implementação e realização de projetos e de atividades promovidas pela Administração e outros serviços da **SCML** enquadrados nas áreas da cultura, comunicação, segurança e desporto que envolveram 6 293 participantes.

Algumas das atividades constituem uma mais-valia para a intervenção com idosos institucionalizados e já se replicam de forma adaptada em vários equipamentos.

Na organização e dinamização de algumas atividades contou-se com a colaboração de parceiros da área da cultura, do desporto e das forças de segurança, entre outros, envolvendo um total de 499 participantes.

Quadro 77 - GATASC: Iniciativas em parceria

Parcerias	Atividades	Nº Participantes
Escola de Dança do Conservatório Nacional	Workshop de danças tradicionais	44
Associação Desnível	Challenge de Solidariedade	68
Fundação Portuguesa de Desporto para Pessoas Com Deficiência	Formação e torneio Boccia Sénior	69
Instituto de Cinema e Audiovisual	Sessões de cinema	112
Polícia de Segurança Pública	Exposição "Segurança aos olhos de uma Criança" e "Encontro Intergeracional Segurança, Saúde e Lazer"	206

- Realizar as Jornadas da Saúde

Em 2014, foi organizada e decorreu de 31 de março a 17 de abril a Semana da Saúde, substituindo as Jornadas da Saúde previstas em Plano.

A comemoração do Dia Nacional de Saúde foi a oportunidade para a divulgação das inúmeras atividades das Unidades de Saúde Santa Casa, e teve lugar no Complexo de São Roque, nas Unidades de Saúde Santa Casa e na Unidade W+.

Entre as diversas atividades da Semana da Saúde, destacam-se:

- Realização de rastreios diversos destinados aos Colaboradores Santa Casa;
- Exposições, cartazes informativos e mensagens multimédia nas salas de espera das Unidades;
- Pequenos workshops e intervenções formativas/informativas ou de carácter lúdico, junto dos utentes, nas Unidades, em Lares e Creches, e mesmo no domicílio;
- Sessões de formação para profissionais;
- Encontros entre profissionais para debate de grandes questões, linhas orientadoras e projetos (Encontro dos Enfermeiros da **SCML** organizado em parceria com a Ordem dos Enfermeiros e "À conversa no Claustro" com o Dr. Luís Pisco da ARS).

- Realizar sessões temáticas em saúde

Ao longo do ano, realizaram-se oito sessões de e para profissionais de saúde das Unidades, com uma maior concentração na Semana da Saúde, uma vez que este evento constituiu meio privilegiado para uma divulgação ampla e eficaz, aproveitando a deslocação dos profissionais de saúde aos locais de residência/permanência dos utentes.

- Conceber uma Newsletter digital (Motivação Interna)

Foi concebida uma newsletter de divulgação interna à DISSC, com o objetivo de informar, motivar e reconhecer o empenho coletivo dos seus colaboradores.

A newsletter tem periodicidade trimestral, tendo havido uma edição especial no Natal.

OBJETIVO OPERACIONAL 18 - DAR A CONHECER DE FORMA TRANSVERSAL A OBRA DA SCML NO QUE CON CERNE À PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE

- Desenvolver o Programa “Cada Vez Mais Atentos” - programas extraordinários complementares (ex: Apoio direto aos desempregados)

O projeto “Cada vez mais atentos – programas extraordinários complementares” tem como principal objetivo a agilização das condições

necessárias para a prestação de cuidados de saúde a desempregados, através da simplificação do processo de admissão nas Unidades de

Saúde. A proposta foi apresentada à consideração superior e aguardam-se indicações relativas à data de início deste projeto.

- Desenvolver o Programa “Venha Connosco Ajudar” (Ponto de Entrega de Ajudas Técnicas)

O Projeto “Venha connosco ajudar – Pontos de Entrega de Ajudas Técnicas” tem como objetivo garantir apoio a um maior número de utentes da **SCML** com deficiências e incapacidades, através da recolha e redistribuição de produtos de apoio (ajudas técnicas).

A proposta para implementação deste projeto foi superiormente aprovada

no final do mês de setembro e operacionalizada em todas as Unidades de Saúde Santa Casa a partir de 1 de novembro.

A operacionalização desta ação foi possível pela boa articulação entre as Unidades de Saúde Santa Casa, que funcionam como pontos de captação dos produtos de apoio que já não são

necessários, e o Serviço de Gestão de Produtos de Apoio (SGPA), que recolhe e reencaminha esses produtos para os utentes **SCML** que necessitam. Este trabalho conjunto constitui um exemplo prático de complementaridade entre eficiência e eficácia e está em consonância com os princípios básicos de rentabilização de meios disponíveis e de reutilização de recursos.

Promoção do Voluntariado

OBJETIVO OPERACIONAL 16 - ASSEGURAR A INTEGRAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS PARA UMA AÇÃO VOLUNTÁRIA QUALIFICADA E UM BOM ESPIRITO DE PERTENÇA À INSTITUIÇÃO

- Promover a atividade do voluntariado

O Gabinete de Promoção do Voluntariado (GPV) tem como missão promover e desenvolver 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.

Os resultados obtidos em 2014 refletem o investimento da equipa do GPV na prossecução dos objetivos

e o envolvimento dos serviços e dos voluntários.

Quadro 78 - Voluntariado

Indicadores de Atividade	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan0 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Candidatos inscritos no voluntariado	770		957		24%
Voluntários com atividade no período	855	865	867	0%	1%
Novos voluntários em atividade	289		302		4%
Voluntários que cessaram atividade	356		330		-7%
Serviços e estabelecimentos com voluntários	105		106		1%
Ações de formação inicial	12	10	15	50%	25%
Ações de formação contínua/específica	18	10	18	80%	0%

Em 2014, inscreveram-se no voluntariado 957 candidatos, mais 24% do que em 2013. Este indicador tem vindo a registar um crescimento significativo desde 2012, que pode ser explicado por razões diversas, apontando-se, entre outras, o número considerável de pessoas desempregadas e reformadas que esperam encontrar um sentido para o seu tempo livre, os estudantes que veem na prática do voluntariado uma mais-valia curricular facilitadora no acesso ao mercado de trabalho, e pelo facto do voluntariado ter cada vez mais visibilidade nos meios de comunicação, nos sites das

instituições, nas escolas e empresas. O número significativo de candidatos inscritos tem naturalmente uma grande heterogeneidade de situações e o elevado número de candidatos desistentes no período, 810, mostra como o impulso para a inscrição nem sempre tem a “consistência” necessária para levar o processo até ao fim, acontecendo desistências em todas as fases de seleção, a grande maioria antes da entrevista.

Em 2014 e apesar do elevado número de desistências, o número de voluntários ativos no período foi de

867, em linha com o planeado e um ligeiro crescimento face a 2013. Estes voluntários foram enquadrados por 145 técnicos diferentes e distribuídos por 106 estabelecimentos, nas áreas da Ação Social, Saúde e Cultura. Analisando o movimento de entradas e saídas de voluntários, verifica-se que o número de voluntários que cessaram a atividade (330) é ainda muito elevado, sendo mesmo superior ao número dos novos voluntários (302), o que torna a fidelização dos voluntários à **SCML** num desafio que deve envolver todos os intervenientes no processo.

Formação, Encontros de Partilha e Comunicação

Em 2014 foram realizadas 15 ações de formação inicial, mais cinco do que as planeadas, que envolveram 374 participantes. Em formação contínua/específica foram realizadas 18 ações, mais oito do que as previstas, e foram participadas por 248 voluntários.

A superação significativa das metas deve-se ao esforço da equipa do GPV na organização da formação, à seleção de formadores, à disponibilidade

de salas e à flexibilidade de horários em função da disponibilidade dos candidatos/voluntários.

As formações visaram promover competências e motivar os voluntários para um eficaz exercício das suas funções.

Os temas foram diversificados, respondendo a necessidades transversais como a Comunicação Eficaz ou primeiros socorros e específicas para a atividade dos

voluntários com crianças e pessoas idosas.

No estudo sobre o impacto do voluntariado na **SCML** foi avaliado o grau de satisfação dos voluntários com a formação organizada pelo GPV, tendo a maioria deles considerado a formação "muito importante" (situando-se o valor médio em 4,4, numa escala de 0 a 5).

Formação Inicial

A Formação Inicial faz parte do processo de seleção e recrutamento de voluntários sendo a sua frequência obrigatória. O número de ações depende muito do número de candidatos existentes a cada momento, procurando diminuir-se ao máximo os tempos de espera entre todas as fases e realizar a formação logo que haja

candidatos suficientes para a constituição de um grupo.

O objetivo geral da formação é proporcionar ao candidato informação relativa à história, programas de ação da Instituição e temáticas alusivas ao exercício do voluntariado. Em 2014, para além de

fomentar o conhecimento e espírito de pertença à **SCML**, a formação centrou-se no código ético do voluntariado e em conteúdos mais específicos relativamente às oportunidades de voluntariado, à caracterização do perfil e compromisso do voluntário.

Formação Contínua

A formação contínua é essencial para uma atividade voluntária de qualidade e bons níveis de satisfação, pelo que foi considerada prioritária em 2014, tentando responder às necessidades formativas dos voluntários em áreas por eles selecionadas.

Formação para Interlocutores e técnicos de Enquadramento

Na programação desta formação, o GPV pretendeu que o voluntariado passe a ser equacionado enquanto eixo estratégico de intervenção social e não uma atividade de "suporte", ainda que relevante do ponto de vista social. O voluntariado na **SCML** é considerado um recurso estratégico essencial ao cumprimento da missão,

em complemento da ação dos profissionais, devendo ser gerido em conformidade pelos vários níveis de responsabilidade: Interlocutores e Técnicos de Enquadramento.

Em 2014, em colaboração com a DIRH e a Escola de Voluntariado - Pista Mágica -, foi realizada uma

formação em Liderança na Gestão do Voluntariado para Interlocutores e outra em Gestão do Voluntariado para Técnicos de Enquadramento, com o objetivo de implicar estes dois "níveis" no processo de gestão do voluntariado, potenciando a sua eficácia e eficiência.

Encontros de Partilha

Em 2014 foram realizados cinco encontros de partilha em áreas novas ou com número muito significativo de voluntários, nomeadamente: Centro de Reabilitação do Alcoitão; Hospital Ortopédico de Sant'Ana; Unidade de Acolhimento Institucional; Unidade de

Apoio à Deficiência. Estes encontros permitem de forma segura, confidencial e empática, a partilha entre os técnicos, voluntários e GPV das várias questões que se levantam no exercício do voluntariado, das expectativas, das

experiências, das potencialidades e constrangimentos.

A avaliação destes encontros foi considerada muito positiva tendo sido solicitado ao GPV maior regularidade na sua frequência.

Comunicação Interna e externa

A nível interno, ao longo do ano, o GPV divulgou o voluntariado institucional promovendo reuniões com todos os interlocutores com o objetivo de sensibilizar para a importância da ação voluntária e de prestar informação sobre normas, procedimentos, metodologias, circuitos dos processos do voluntariado. Na intranet da **SCML** foram divulgadas várias notícias e

eventos relacionados com a atividade do voluntariado.

A nível externo, foi utilizada a página institucional na internet, o facebook e o youtube, cartazes e panfletos e, em colaboração com a Direção de Comunicação e Marketing, foram realizados vídeos com histórias de voluntários para divulgação na internet.

O GPV respondeu ainda a diversos pedidos de colaboração de outras entidades e a pedidos para participação de voluntários em diversos eventos: Rock in Rio; Feira do livro; Festival Sudoeste; Super- Bock Super- Rock.

Parcerias

No âmbito do Programa Mais Voluntariado Menos Solidão, o GPV apoia pessoas idosas que sofrem de isolamento social e sem apoio de outras entidades, respondendo às situações sinalizadas pelos técnicos da **SCML** ou de entidades parceiras.

A parceria com o Centro Nacional de Cultura tem-se revelado uma mais-valia para o GPV, tendo sido admitidos todos os candidatos encaminhados por aquela entidade.

Encontro Anual de Voluntários

Realizou-se em outubro na Aldeia Santa Isabel o Encontro Anual de Voluntários da **SCML**, no qual participaram 120 pessoas.

O Encontro teve um novo formato, em que os voluntários foram os principais animadores, com apresentação de comunicações livres de modo a retratar a realidade da sua atividade voluntária nas diferentes áreas e eixos de intervenção, tarefas desenvolvidas, sentimentos e emoções associadas. Para a maioria dos voluntários (82,5%) o encontro teve uma avaliação global de muito bom.

Homenagem

A **SCML**, como forma de reconhecimento e valorização dos seus voluntários, realiza anualmente uma cerimónia pública de homenagem aos voluntários que completam cinco anos de atividade voluntária na instituição.

Em 2014, pela primeira vez, a **SCML** homenageou também, com a entrega de um troféu, os voluntários com dez ou mais anos de atividade, reconhecendo desta forma a sua fidelização à instituição.

- Avaliação do grau de satisfação dos voluntários

Em 2014, a aplicação do inquérito de satisfação aos voluntários esteve a cargo da equipa de investigação da DINAMIA'CET/ISCTE, que realizou o "Estudo de Avaliação do Impacto do Voluntariado ao Nível dos beneficiários, Serviços e Voluntários".

Responderam ao inquérito 217 voluntários e em termos globais, a avaliação feita à intervenção do GPV foi muito positiva, registando um valor médio de 2,7, numa escala de 1 a 3, sendo que 1 é negativo e 3 positivo.

Foram avaliados junto dos voluntários vários parâmetros e o menor valor médio obtido foi de 2,54.

- Assegurar as condições internas para a realização de um estudo de avaliação dos impactos do voluntariado por entidade externa

Decorreu de abril a dezembro de 2014, a realização do "Estudo de Avaliação do Impacto do Voluntariado ao Nível dos beneficiários, Serviços e Voluntários" realizado por uma equipa externa - DINAMIA'CET/ISCTE, sendo que objetivo central do estudo foi definido pelo GPV.

Além de dimensões de análise diagnóstica, o estudo contempla também um nível de análise prospetivo, sendo expectável que o integre Recomendações Estratégicas no Relatório Final que possibilitem ao GPV adotar medidas de gestão que potenciem o aumento da eficácia e eficiência do voluntariado na instituição.

Atendendo ao conhecimento que detém da instituição e dos voluntários, o GPV contribuiu ativamente para a concretização do estudo, participando nas diversas fases, desde o envolvimento

dos voluntários, à organização dos focus groups e distribuição dos questionários de satisfação.

Foi construída dentro do prazo previsto uma base de dados necessária à realização do estudo, contendo informação dos 515 voluntários existentes, colocados em 103 locais.

Em resultado da grande adesão dos voluntários foi possível realizar 13 focus groups, superando assim os 11 planeados.

A entrega do estudo só foi feita no início de 2015 e o não cumprimento do prazo de 6 meses previsto deve-se a vários fatores, entre eles, atraso na adjudicação, dispersão dos voluntários e a complexidade da **SCML** que obrigou a alterações ao plano inicial do estudo.

Assegurar as condições internas para a realização de um Estudo de Avaliação dos Impactos do voluntariado a realizar por entidade externa

EDIFÍCIO REABILITADO

Cuidamos
do nosso património

SANTA
CASA



4.2 Departamento de Gestão Imobiliária e Património

Departamento de Gestão

O Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP) administra o património imobiliário da SCML com vista à sua preservação, reabilitação, rentabilização e valorização, gerando receitas a reverter para as causas apoiadas e para a atividade desenvolvida pela SCML, sempre com respeito pelas obrigações assumidas e que impendem sobre os respetivos imóveis.

No ano de 2014, o DGIP prosseguiu o investimento na conservação, reabilitação e valorização do património da **SCML**, tanto nos prédios afetos à atividade (equipamentos) como nos prédios de rendimento. Nos primeiros prevalece a preocupação com o bem-estar e a segurança dos utentes e dos trabalhadores, nomeadamente através da qualificação do edificado nas áreas do conforto, das acessibilidades, da segurança e com a melhoria do desempenho energético-ambiental. Quanto aos segundos o investimento realizado tem como finalidade a reabilitação e conservação do património imobiliário por forma a garantir a sua sustentabilidade, boas

condições de habitabilidade aos seus arrendatários e a maior rentabilização das propriedades rústicas gerando mais receitas para as causas sociais.

O Departamento de Gestão Imobiliária e Património em 2014 pautou-se por uma política de estratégia global de planeamento e intervenção faseada nos seus imóveis, garantindo a preservação, a conservação e consequentemente o aumento da rentabilidade dos seus ativos.

Na reabilitação do património, privilegiou-se o estudo, planeamento, conceção e desenvolvimento de projetos de conceito inovador, como

forma de dinamização do tecido urbano e económico.

Esta metodologia permitirá à **SCML**, no médio prazo, intervir transversalmente em todo o património e elaborar um planeamento estruturado, financeiramente sustentável e tecnicamente exequível.

A **SCML**, em dezembro de 2014, era detentora de 617 imóveis, 466 urbanos e 151 rústicos. Dos 466 imóveis urbanos existentes estavam afetos a investimento 379 e 87 a atividade.

Quadro 79 - Imóveis da SCML

PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

TIPO DE IMÓVEIS		AFETAÇÃO 44	
		ATIVIDADE	INVESTIMENTO
IMÓVEIS URBANOS	466	87	379
Prédios	259	37	223
Frações Autónomas	187	49	139
Terrenos Urbanos	18	1	17
IMÓVEIS RÚSTICOS	151	4	147

Foram-lhe arrendados/cedidos por outras entidades 122 imóveis integralmente afetos à atividade.

Quadro 80 - Património Arrendado/Cedido à SCML

PATRIMÓNIO ARRENDADO/CEDIDO À SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

ENTIDADE	TIPO DE IMÓVEL	AFETO A ATIVIDADE
ISS - Gestão pela SCML	Edifícios	23
	Frações	9
Propriedades arrendadas à SCML	Edifícios	6
	Frações	30
	Rústicos	1
Propriedades cedidas pela CML	Edifícios	26
	Frações	11
Propriedades cedidas por outras entidades	Edifícios	11
	Frações	5
Total de Imóveis Arrendados/Cedidos		122

No período em análise, a estratégia e a gestão deste departamento foi marcada por vetores que vão perdurar e influenciar os seus resultados operacionais e a forma de gerir o património móvel e imóvel da SCML, entre os quais se destacam:

- Aprofundar a relação quer com os seus arrendatários quer com os seus beneméritos;
- Fomentar o arrendamento;
- Atualizar as rendas conforme legislação em vigor;
- Identificar o património sem interesse estratégico e que pode reunir potencial para alienação, baseados num planeamento concertado, sustentado e fundamentado;
- Adquirir ou permutar património que se mostre estratégico para o desenvolvimento das atividades da **SCML** ou que gere mais receitas para as causas sociais;
- Manter o esforço de introduzir melhorias nos métodos e processos utilizados, visando ganhos de produtividade a par de uma estratégia de racionalização de gastos.

Para consubstanciar a sua estratégia para o ano de 2014, definiu 10 objetivos operacionais e respetivas metas.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - APROFUNDAR A RELAÇÃO DA SCML COM OS ARRENDATÁRIOS PARA ESTE OBJETIVO FORAM PLANEADAS E DEFINIDAS AS AÇÕES:

- Efetuar 2 divulgações da bolsa de arrendamento;
- Afetar/Integrar dez "fogos/frações" na bolsa;
- N° de fogos/frações ocupadas por jovens no âmbito do "Arrendamento Jovem" – 10.

Estas ações estão dependentes da aprovação do Regulamento da "bolsa de fogos/frações para arrendamento jovem", que aguarda a aprovação da Mesa da **SCML**.

No âmbito da política de arrendamentos levou-se a cabo duas novas iniciativas:

- Santa Casa Open House

Esta iniciativa teve como objetivos principais divulgar, dar a conhecer os edifícios reabilitados pela **SCML** e promover o seu arrendamento.

- Prédio limpo e fechado, Iniciativa que visou evitar uma maior degradação

dos prédios e frações devolutas precavendo também questões de segurança. Este procedimento consiste na vistoria de todos os prédios que estão em parte ou totalmente devolutos, limpando-os e fechando-os.

No âmbito da atualização das rendas habitacionais e não habitacionais (de todos os contratos de arrendamento anteriores a 1990), nos termos da Lei

n° 6/2006 de 27 de Fevereiro, com a redação que lhe foi dada pela Lei n° 31/2012, de 14 de Agosto (NRAU), foram desenvolvidos, até à presente data, os seguintes procedimentos:

Quadro 81 - Rendas

Procedimento efetuados no âmbito de atualização de rendas

Total de contratos sujeitos a atualização extraordinária de renda	342
Atendimentos pessoais de Inquilinos	350
Atualizações de rendas aceites pelos inquilinos	184
Denúncia de contratos	18

Dos 342 contratos sujeitos a atualização extraordinária de renda, ao abrigo do NRAU, encontram-se concluídos 184 processos. Verifica-se que a receita corrente do património de rendimento

referente a atualização de rendas e com processos já concluídos cresceu mais de 140%, de um montante mensal inicial de 25 882,95€ passou para 62. 056,11€.

Em 2014, foram celebrados 57 novos contratos de arrendamento (41 habitacionais, 12 não habitacionais, 1 rústico, e 3 outros).

OBJETIVO OPERACIONAL 2 - APROFUNDAR A RELAÇÃO DA SCML COM OS SEUS BENEMÉRITOS POR MEIO DA REALIZAÇÃO DE AÇÕES CONCRETAS DE PROXIMIDADE FORAM PROJETADAS QUATRO ATIVIDADES:

- Número de Meses até à apresentação do Plano Estratégico para aprovação superior – 10 meses;
- Concretizar duas ações e projetos de apoio a beneméritos e promitentes beneméritos;
- Realizar 800 contactos com os beneméritos e promitentes beneméritos;
- Atingir um nível de satisfação dos beneméritos, igual ou superior a 75%.

Na sequência da política de proximidade que a **SCML** está a levar a efeito junto dos seus beneméritos e promitentes beneméritos, em abril foi realizada uma ação de apresentação da equipa da Unidade de Benemerências (UB) e envio de Votos Pascais, por toda a equipa da UB.

Em 2014 registaram-se 814 contactos com os benemerentes.

Foi realizado um inquérito que pretendeu aferir a forma como os beneméritos e promitentes beneméritos acolhem as medidas e respostas concretas para a satisfação

das suas necessidades, tendo sido apurado um resultado médio de satisfação de cerca de 90%.

No âmbito desta atividade refira-se que foram:

- Aceites 8 heranças/legados ou doações e não aceites 1;
- Acolhidos 9 prédios/frações provenientes de Heranças (1) e doações (8);
- Recebidos 96 donativos, 38 em espécie e 58 em dinheiro;
- Rezadas 701 missas;
- Atribuído a 27 Beneméritos apoio social e pensão a 13.

Quadro 82 - Evolução Homóloga

Designação	Real Anual 2013	Real Anual 2014	Δ Valor	Δ% Real 2014/ Real 2013
Imóveis provenientes de heranças legados	31 500	80 000	48 500	154%
Imóveis provenientes de doações	549 890	1 430 960	881 070	160%
Total	581 390	1 510 960	929 570	160%
Donativos em dinheiro	47 917	135 653	87 736	183%
Donativos em ativos financeiros	149 351	29 131	-120 220	-80%

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - AUMENTAR O VOLUME DE RECEITAS DO DGIP ESTE OBJETIVO É CONSTITUÍDO POR UMA ÚNICA AÇÃO QUE ABRANGE, DE FORMA TRANSVERSAL, TODA A ESTRUTURA DO DGIP E CONCRETIZA-SE ATRAVÉS DO:

- Aumento do volume de receitas do DGIP em 5%, face ao ano 2013 (excluindo contas/rubricas de regularizações).

No quadro infra é feita uma análise comparativa dos proveitos gerados por este Departamento.

Quadro 83 - Rendimentos

RECURSOS FINANCEIROS	Real Anual 2013	Orçamento 2014	Real Anual 2014	Δ% Real 2014 Real 2013	Δ% Real 2014 Plan 2014
RENDIMENTOS TOTAIS DGIP	20 057 168,94	6 068 836,63	23 928 390,35	19%	294%
Rendas Processadas Ajustadas	3 374 964,20	3 680 054,38	4 027 817,93	19%	9%
Heranças, Legados, Doações ou Donativos, Rendimentos de Testamentarias Encerradas	79 653,96	320 000,00	76 547,11	-4%	-76%
Alienação de Ativos Fixos Tangíveis	414 205,35	0,00	45 855,37	-89%	
Ganhos Justo Valor	13 774 722,18	50 000,00	16 485 886,43	20%	32,872%
Outros Rendimentos	498 506,52	95 320,00	423 370,47	-15%	344%
Rendas Internas	1 915 116,73	1 923 462,25	2 868 913,04	50%	49%

(Fonte: DIF)

Da análise do quadro anterior, podemos concluir que se registou um crescimento nos rendimentos gerados pelo DGIP na ordem dos 19% (+3,9 milhões €). Se por um lado no ano 2013 o resultado das receitas foi incrementado em 414 mil euros por força de alienações ocorridas, no ano 2014 não houve qualquer alienação de Património, tal é compensado quer pela regularização de rendas internas, mas muito, pelos ganhos resultantes da avaliação do património resultantes do

cálculo do Justo Valor que se salda por um diferencial extraordinário de cerca de 2,7 milhões de euros. Relativamente ao planeado os rendimentos registaram globalmente um desvio positivo de 294%.

No mesmo sentido, verifica-se um crescimento da receita proveniente da atividade de arrendamento do património de rendimento da **SCML** (+19%) relativamente a 2013, muito por via do processo de atualização das rendas.

À exceção das rendas que possuem um carácter regular, os rendimentos desta área caracterizam-se pela sua alta volatilidade, dependendo em grande medida da manifestação da vontade dos beneméritos e da identificação de património sem interesse estratégico e que pode reunir potencial para alienação, ou bens que possa adquirir ou permutar e que se mostrem estratégicos para o desenvolvimento das atividades da **SCML** ou que gerem receitas para as causas sociais.

Gastos do DGIP

No quadro em baixo estão refletidos, os gastos verificados nos anos 2013 e 2014 bem como o orçamentado para 2014. Da sua leitura observa-se uma diminuição dos gastos em -34% em relação ao período homólogo do ano anterior. Tal fica a dever-se ao facto de no ano de 2014 o registo das Perdas por imparidade e por redução do justo valor ter sido substancialmente inferior (-86%) ao registado no período homólogo do ano anterior. Contribuiu, ainda, para aquela diminuição o decréscimo da rubrica de outros gastos (-91%).

Quadro 84 - Gastos

RECURSOS FINANCEIROS	Real Anual 2013	Orçamento 2014	Real Anual 2014	Δ% Real 2014 Real 2013	Δ% Real 2014 Plan 2014
GASTOS TOTAIS DGIP	13 557 946,06	8 526 258,78	8 967 354,08	-34%	5%
Total Gastos Fornecim. Serviços Externos	2 482 573,92 €	2 322 819,28	3 650 041,68 €	47%	57%
Serv. Técn., est. E proje. E trab. Espec. E Ac. E Coord. Obras	495 281,05 €	205 452,83	296 502,84 €	-40%	44%
Vigilância e Segurança e Hon. Pessoal em regime Prest. Serv.	228 189,39 €	248 214,95	301 279,13 €	32%	21%
Cons. manut. edifícios rendimento	314 721,41 €	200 000,00	1 434 126,07 €	356%	617%
Cons. manut. edifícios afetos a atividade	137 259,44 €	90 000,00	552 579,22 €	303%	514%
Manutenção de Espaços Verdes	73 045,86 €	73 179,85	37 014,50 €	-49%	-49%
Rendas e Alugueres de Edifícios	47 868,30 €	51 000,00	75 869,18 €	58%	49%
Seguros de imóveis/outros	158 949,34 €	150 499,52	152 058,37 €	-4%	1%
Condomínios	51 848,93 €	83 862,51	93 845,15 €	81%	12%
Outros FSE	975 410,20 €	1 220 609,62	706 767,22 €	-28%	-42%
Total Gastos Com Pessoal	2 530 057,39 €	2 555 640,43	2 849 325,59 €	13%	11%
Pessoal - F. Pública	343 614,57 €	238 634,55	297 889,69 €	-13%	25%
Pessoal - Comissão Serviço	634 104,50 €	565 193,53	632 543,25 €	-0,2%	12%
Pessoal - Contrato Trabalho e Outros gastos com pessoal	1 552 338,32 €	1 751 812,35	1 918 892,65 €	24%	10%
Outros Gastos	8 545 314,75 €	3 647 799,07 €	2 467 986,81 €	-71%	-32%
Amortizações	1 026 277,74 €		1 308 734,98 €	28%	
Perdas por imparidade, por redução do Justo valor e MEP	4 544 532,20 €		629 702,48 €	-86%	
Encargos de Heranças, Legados e Doações	58 126,05 €	60 000,00	55 952,69 €	-4%	-7%
Indemnizações - rescisão de Contratos de Arrendamento	94 631,98 €	100 000,00	20 814,57 €	-78%	-79%
Outros gastos	2 498 114,19 €		220 146,62 €	-91%	
Custos de Oportunidade	323 632,59 €		232 635,47 €	-28%	

Não obstante a diminuição supra, registam-se aumentos face a 2013:

- Pessoal - Contrato Trabalho e Outros gastos com pessoal (+24%), Vigilância e Segurança e Honorários a Prestadores de Serviços (+32%), Condomínios (+81%);
- Conservação e manutenção de edifícios de rendimento (+356%) e conservação e manutenção de edifícios afetos a atividade (+303%);
- Nos gastos com pessoal (+13%), em particular nos "com o pessoal com contratos de trabalho e com os outros gastos com pessoal". Este incremento é resultante da alteração de política de gestão a partir de 2013 em que houve uma aposta clara em se recrutarem colaboradores especializados (Engenheiros, Arquitetos e Juristas) e cuja rubrica cresceu 366 mil euros (+24%). 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 verifica um decréscimo de 198 mil euros (-40%).

Os gastos sofreram um desvio face ao planeado na ordem dos 5%, em particular nos gastos com conservação e manutenção de edifícios.

**OBJETIVO OPERACIONAL 4 - REORGANIZAR E COMPILAR O ARQUIVO DO DGIP
(QUER FÍSICO QUER DIGITAL)**

OBJETIVO CONSTITUÍDO POR DUAS ATIVIDADES, JÁ CONCLUÍDAS:

- Registo de dados obrigatórios de 200 prédios em SAP/RE;
- Organizar/tratar 200 pastas de arquivo em conformidade com as orientações/definições do Arquivo Histórico da **SCML**.

No âmbito da organização e tratamento de pastas de arquivo, e em conformidade com orientações/definições do Arquivo Histórico da **SCML**, no 1º semestre de 2014 foi efetuada uma formação específica para os colaboradores e responsáveis pelo arquivo físico do DGIP.

**OBJETIVO OPERACIONAL 5 - MONITORIZAR / AVALIAR O MODELO ANALÍTICO DA SCML / DGIP
FOI DEFINIDA UMA AÇÃO PARA CONCRETIZAR ESTE OBJETIVO:**

- Efetuar uma análise do custo/benefício de 100 prédios, com recurso a relatório extraído do SAP/RE.

A análise custo benefício por prédio é uma medida que está em fase de desenvolvimento/implementação e dependente de apoio de serviços instrumentais da Santa Casa, que até esta data ainda não foi possível concluir.

**OBJETIVO OPERACIONAL 6 - PROMOVER A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E DOS PROCEDIMENTOS
DA DIPO (EX. DIGIE)
ESTE DESIDERATO TRADUZIA-SE EM:**

- Implementar os módulos de SAP PM e PS ou equivalente em 252 dias úteis;
- Aferir a capacidade de resposta do DGIP às solicitações de conservação/reparação dos clientes internos e arrendatários, atingindo um nível de resposta igual ou superior a 85% (nº de solicitações satisfeitas/nº de solicitações recebidas).

Face à reorganização do sistema de aprovisionamento da **SCML**, nomeadamente do processo de compra e de gestão dos contratos, assim como a constituição de vários grupos de trabalho para o redesenho do processo do plano e orçamento, a implementação dos módulos de SAP PM e PS deixou de ser uma meta para o ano de 2014.

Quanto aos pedidos/solicitações da área da conservação, até esta data, foram recebidos/aceites 5 805 pedidos e foram satisfeitos 5 508, o que representa um rácio de 94,88%. Este resultado representa o compromisso do DGIP com os seus arrendatários e equipamentos da **SCML**.

OBJETIVO OPERACIONAL 7 - DESENVOLVER UMA ATUAÇÃO CONCERTADA DE PRESERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO DO PATRIMÓNIO DE RENDIMENTO (URBANO E RUSTICO)
A ATUAÇÃO CONCERTADA DE PRESERVAÇÃO E VALORIZAÇÃO, CONCRETIZA-SE EM:

- Criar programas funcionais para 50% dos prédios devolutos (Número total de prédios devolutos com programa funcional concluído/ Número de prédios devolutos). Este objetivo foi concretizado com uma meta de 61.29%;
- Desenvolver programas funcionais para 50% das frações devolutas (Número de fogos/frações devolutas com programa funcional concluído/Número total de fogos/frações devolutas). Este objetivo foi concretizado com uma meta de 66,7%;
- Reabilitar cinco Prédios, os quais foram concluídos;
- Reabilitar dez fogos/frações, os quais foram concluídos;
- Elaborar/concluir cinco programas de gestão florestal, foram elaborados/concluídos dois (2).

No ano 2014 foram reabilitados cinco prédios, 41 - Travessa da Boa-Hora, 36/44, 78 -Rua das Trinas, 11-15, 162 - Rua Barão de Sabrosa, n.º 257, 164 - Calçada de S. Vicente n.º 3; 279 - Rua Silva Carvalho, n.º. 26 a 30.

Quadro 85 - Fogos/Frações Reabilitado e em Reabilitação

Quantidade	Prédio n°	Morada	Situação
1	11005288	Rua Leandro Braga, 10 - 1º Dtº	Concluído
1	11012288	Rua Tomás Anunciação, 85	Concluído
1	11023888	Av. Ressano Garcia, 11 - 3º Dtº	Concluído
1	21030488	Est. Benfica, 512 - 1º Esqº	Concluído
8	11011288	Rua da Penha de França, 193 - 1ºb/1ºc/3º b/3ºc/4º a/4ºc/6ºa/9ºd - total 8	Concluído

Esta área de atuação acompanha e garante a correta ocupação, exploração e utilização dos prédios rústicos da **SCML**.

Das suas ações, entre outras, avulta a:

- Gestão dos 2.477 hectares do património rústico da **SCML**,
- Preparação, em conjunto com o Departamento de Qualidade e Inovação, da ação de florestação levada a efeito em Alagoa – Portalegre,
- Promoção e acompanhamento da venda de cortiça;
- Venda de madeira de pinho nas propriedades do Núcleo de Alegrete- Cantos e Recantos e Besteiros de Cima, numa extensão de 200 hectares;
- Aprovação de quatro Planos de Gestão Florestal, Monte de Cima, Herdade de Vale do Lobo e Alegrete, condição necessária para a realização de candidaturas comunitárias. Estima-se que estes projetos se cifrem num investimento até um limite de 250 000€ para um capital subsidiado de 60%. Aguarda-se as condições das linhas de financiamento por sector.

OBJETIVO OPERACIONAL 8 - EXECUTAR OBRAS DE REQUALIFICAÇÃO/ REABILITAÇÃO/ CONSERVAÇÃO EM PRÉDIOS AFETOS À ATIVIDADE
 ESTE OBJETIVO ESTÁ ALICERÇADO EM:

- Definir para dez equipamentos **SCML** medidas/programas/estudos/projetos;
- Concretizar, pelo menos 75%, do orçamento previsto para 2014 para obras em prédios afetos à atividade.

No período decorrido, o Núcleo de Equipamento procedeu à definição de 16 programas/estudos/projetos para os Equipamentos da **SCML** onde estão instalados os seus serviços.

Foram orçamentados 13,4 milhões de euros nas rubricas de reabilitação e conservação de edifícios afetos à atividade (em que o DGIP é a entidade Responsável pela Orçamentação) e foram consumidos 11,1 milhões de euros, o equivalente a um grau de execução de 82,8%. Refira-se que uma percentagem significativa dessa execução foi concretizada no prédio 10000057 - Avenida da Liberdade 194.

OBJETIVO OPERACIONAL 9 - MELHORAR A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA NA UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS
 PARA ESTE OBJETIVO ESTÁ PREVISTO:

- Aplicar dez medidas de eficiência energética

Foram levadas a efeito no ano 2014, 19 medidas que permitem melhorar a eficiência energética na utilização dos recursos. Refira-se ainda a realização de sete ações de manutenção preventiva e corretiva nas Centrais Térmicas, Hidropressoras e Hidropneumáticas, Sistemas de AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado), Hotes e Exaustores, Elevadores e Plataformas Elevatórias e Centrais Telefónicas, e foi efetuado o acompanhamento e a gestão técnica dos contratos de manutenção para os equipamentos eletromecânicos e de telecomunicações.

OBJETIVO OPERACIONAL 10 - IMPLEMENTAR PLANOS DE MANUTENÇÃO INTEGRADA DE CONSTRUÇÃO CIVIL. FORAM DEFINIDAS DUAS AÇÕES:

- Desenvolver um modelo prático de manutenção preventiva e corretiva de construção civil em prédios e frações (Atividade e Rendimento);
- Aferir o grau de satisfação dos clientes – meta 75%.

A análise de viabilidade económica a nove fogos/frações e dez prédios devolutos, que ocorreu em finais de 2013, serviu de suporte à definição dos lotes a priorizar no âmbito da manutenção integrada de construção civil.

O processo aquisitivo para a implementação de um modelo de manutenção preventiva e corretiva de construção civil em prédios e frações (Atividade e Rendimento), que se iniciou em março de 2014 e terminará em março de 2015, encontra-se em

implementação. Foram contratadas três empresas para o levar a efeito, o montante do concurso é de dois milhões de euros e ficou repartido da seguinte forma: 60% para a entidade colocada em primeiro lugar (1,2 milhões – Visacasa); 30% para a segunda (600 mil euros Arada, Lda.) e 10% para a terceira classificada (200 mil euros Openline).

Este modelo de manutenção preventiva e corretiva de construção civil, a ser replicado no futuro, permitirá ganhos de eficiência e diminuirá,

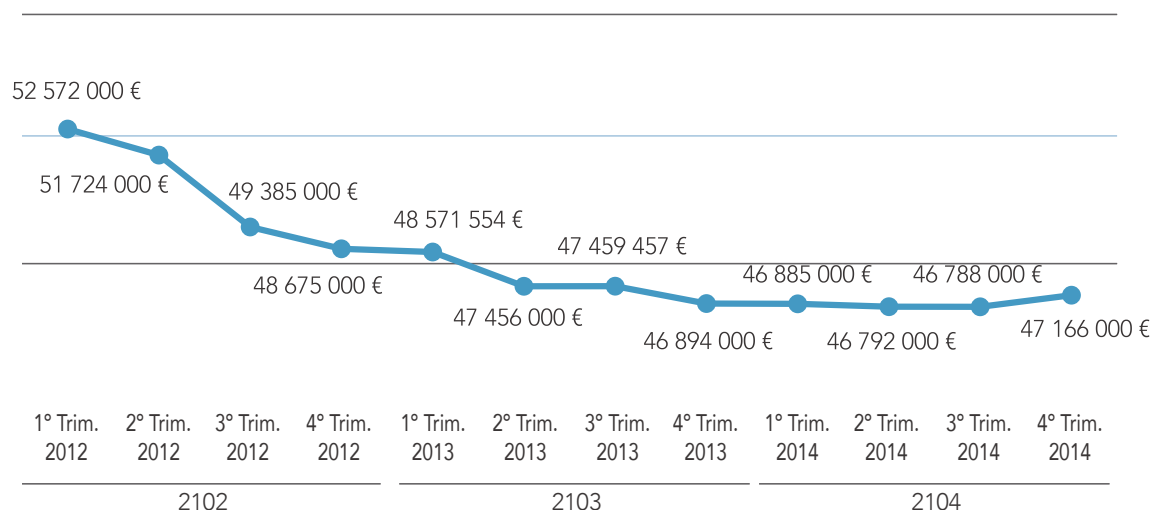
substancialmente, o recurso aos ajustes diretos.

Foi efetuado um inquérito com o objetivo de aferir a forma como os serviços da **SCML**, que ocupam os equipamentos afetos a atividade, estão a acolher as medidas implementadas para a satisfação das suas necessidades bem como as respostas que estão a ser dadas aos pedidos de conservação/reparação. Tendo este inquérito apurado um grau médio de satisfação de 82% dos clientes internos que responderam ao mesmo.

Fundo Imobiliário Fechado

Neste período o "FIIF Santa Casa 2004" manteve a tendência de diminuição do valor dos seus "capitais próprios" tendo decrescido 5,4 milhões € (-10,28%), se compararmos com o primeiro trimestre de 2012. Este comportamento de decréscimo dos capitais próprios do Fundo já se faz sentir desde o quarto trimestre de 2011. O gráfico infra mostra-nos o valor dos capitais próprios do FIIF 2004 a partir do primeiro trimestre de 2012 até ao final de 2014.

Gráfico 19 - Evolução Fundo Imobiliário Fechado Santa Casa 2004



Conclusão

Do que foi referido nos pontos anteriores, pode-se concluir que em 2014 o DGIP:

- Reforçou a política de estabilização e contenção na sua estrutura de gastos operacionais
- Reforçou a área de acompanhamento técnico de projetos e empreitadas, com recurso às suas equipas internas de arquitetos e engenheiros
- Continuou a apostar numa política de planeamento concertado, visando o caminho da sua sustentabilidade e contribuindo para uma alteração do seu paradigma de gestão. Neste pressuposto procurou identificar o património sem interesse estratégico mas que reunisse potencial para alienação





PRÉMIOS
SANTA CASA
NEURO
CIÊNCIAS

4.3

Departamento
da Qualidade e Inovação

Departamento de Qualidade e Inovação

De acordo com as atribuições que lhe estiveram cometidas até novembro de 2014, constantes no Regulamento Orgânico em vigor à altura, o Departamento da Qualidade e Inovação teve, durante a maior parte do ano, como missão, promover e apoiar iniciativas visando a qualidade, a inovação, a segurança física e eletrónica, a sustentabilidade, o voluntariado corporativo e a

responsabilidade social da instituição, assim como promover as atividades da Santa Casa no âmbito da política de segurança contra incêndios e da prevenção de emergências, integrando, pela primeira vez, o conceito Proteção Civil na sua orgânica.

Na sequência de alterações orgânicas verificadas em novembro de 2014, a estas atribuições foram adicionadas

a realização de iniciativas que visem a investigação & desenvolvimento e a realização de estudos, áreas até aí promovidas no âmbito das atividades do Gabinete de Neurociências e da Direção de Comunicação e Marketing, respetivamente.



Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

Área de Intervenção:

Sustentabilidade, Inovação, Qualidade e Voluntariado Corporativo

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - DEFINIR E CONCRETIZAR A ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE NA SCML

Este objetivo operacional procura concretizar uma prioridade definida pela Administração da Misericórdia de Lisboa: a de tornar a **SCML** na primeira instituição do Terceiro Sector com uma estratégia de sustentabilidade integrada, tornando-se uma referência entre os seus pares.

As ações planeadas para 2014, no quadro deste objetivo, focaram-se nas dimensões de compliance ambiental, da eficiência energética e da responsabilidade social.

- Promoção de ações de mobilização, sensibilização e divulgação para facilitação da implementação da 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 2014, foram realizadas cinco ações, superando as duas definidas como meta.

A operacionalização da estratégia de sustentabilidade da Santa Casa tem

sido, intrinsecamente, um trabalho de parceria com os demais serviços da instituição, criando e promovendo sinergias em torno de um objetivo partilhado por toda a instituição.

Do trabalho desenvolvido em parceria com outros serviços da instituição em 2014, destacam-se:

- A participação no Greenfest'14, subordinado ao tema «Educar para a Sustentabilidade», e que decorreu entre 9 e 12 de outubro;
- A divulgação do Código de Boas Práticas dos Trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa por toda a comunidade interna;
- A publicação e divulgação do Relatório de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa 2013.

As três atividades desenvolvidas no contexto desta ação superaram a meta de duas atividades estabelecida à partida.

- Desenvolvimento da Estratégia de Compras Sustentáveis da **SCML**

Em 2014, deu-se seguimento ao projeto de elaboração e aplicação da Política de Compras Sustentáveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, desenvolvido em parceria com o LNEG – Laboratório Nacional de Engenharia e Geologia.

Durante o ano de 2014 foi possível identificar e trabalhar cláusulas e critérios para inclusão em seis processos aquisitivos de bens e serviços, superando a meta de cinco estabelecida.

Depois de terem sido definidas e aprovadas pela Mesa a «Visão» e os pressupostos base da «Política» de Compras Sustentáveis da instituição, em 2014 a prioridade foi dada à sua consubstanciação, com a elaboração dos «Princípios» e dos «Valores» que devem estar intrinsecamente subjacentes aos procedimentos de compras, e de algumas «diretrizes» para a sua realização.

Apoiada numa proposta base do LNEG, foi elaborada uma proposta de Princípios, Valores, Objetivos e Atividades a prosseguir no âmbito da Política de Compras Sustentáveis. Por motivos relacionados com outras atividades em curso no departamento e a sua reestruturação orgânica, este trabalho foi concluído com 19 dias de atraso relativamente à meta definida.

- Aplicação da política de gestão de resíduos da **SCML**

Dando continuidade ao trabalho desenvolvido durante 2013, e com vista a garantir o cumprimento, pela instituição, da legislação nacional em matéria de gestão de resíduos, foi elaborado o Plano de Gestão de Resíduos do Hospital Ortopédico de Sant'Ana. Este documento procura promover uma uniformização de procedimentos, com a definição de normas e regras relacionadas com a triagem, circuitos de sujos, armazenamento e outros aspetos da gestão dos resíduos hospitalares, tendo em conta a dimensão e estrutura da unidade produtora, bem como da quantidade de resíduos produzidos.

A submissão do plano aconteceu sete dias antes da data limite definida como meta, ficando o indicador superado. É de referir que no final do ano foram ainda iniciados os trabalhos de elaboração dos Planos de Gestão de Resíduos Hospitalares da Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto e do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão.

Com o objetivo de estender progressivamente a separação seletiva de resíduos a todos os edifícios afetos à atividade da Santa Casa, durante o primeiro semestre procedeu-se ao levantamento de necessidades e elaborou-se a proposta fundamentada para aquisição de ecopontos.

Enquanto serviço responsável por centralizar toda a informação relativa às quantidades de resíduos produzidos pela nossa instituição e encaminhadas para operadores licenciados, e pelo respetivo registo anual na plataforma SILIAMB (Sistema Integrado de Licenciamento do Ambiente), entre janeiro e março foi desenvolvido o trabalho de compilação e análise de informação proveniente das diferentes unidades produtoras de resíduos, e o reporting obrigatório à Agência Portuguesa do Ambiente.

- Promoção do bom desempenho ambiental da **SCML** e da sua sustentabilidade energética

Em 2014, prosseguiu o trabalho em curso desde o final de 2012, em parceria com a ADENE – Agência para a Energia, de caracterização do perfil energético dos edifícios afetos à atividade da instituição e de identificação de oportunidades de correção e de melhoria da sua eficiência energética e hídrica.

Foram monitorizados os consumos de 62 estabelecimentos de diferentes tipologias e preenchidas e tratadas 71 matrizes de caracterização do perfil energético, superando-se em ambos os casos as metas estabelecidas. Paralelamente foram ainda elaborados, em colaboração com a ADENE, os relatórios de benchmarking e de indicadores das tipologias Creches e Centros de Dia.

São ainda de destacar, de entre as atividades desenvolvidas no domínio da promoção da eficiência energética e do bom desempenho ambiental da instituição, a identificação de oportunidades de correção e melhoria da eficiência energética num conjunto significativo de estabelecimentos e a Auditoria Ambiental à Aldeia de Santa Isabel.

Neste âmbito, refira-se o projeto-piloto envolvendo três estabelecimentos, de instalação de redutores de caudal em torneiras e chuveiros, o qual obteve bons resultados ao nível da

poupança de água e a instalação de uma bateria de condensadores na ASI para anulação da energia reativa, tendo o DQI ficado responsável pela monitorização subsequente dos

consumos energéticos, com vista a apurar o sucesso da medida aplicada e a controlar o payback definido.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 – PROMOVER O POSICIONAMENTO DA SCML COMO ATOR DE REFERÊNCIA NACIONAL NA TRANSFORMAÇÃO SOCIAL, ATRAVÉS DA DINAMIZAÇÃO DE INICIATIVAS DE INOVAÇÃO.

• Concretização de iniciativas e parcerias para a inovação

No início de 2014, foram iniciados os trabalhos de operacionalização da Bolsa Solidária de Bens da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, os quais decorreram ao longo de todo o ano.

A criação da Bolsa foi proposta como forma inovadora de complementar o apoio social da instituição, disponibilizando bens utilitários a pessoas carenciadas, referenciadas para

o efeito pelas equipas da Direção de Ação Social.

Das múltiplas atividades desenvolvidas ao longo de todo o ano para operacionalização do projeto, consideramos merecerem destaque as seguintes:

- O estabelecimento de parcerias internas para estruturação do modelo de funcionamento da Bolsa e preparação da sua operacionalização, numa perspetiva de potenciação de sinergias;
- O estabelecimento de parcerias externas, a título gracioso, para coadjuvarem a operacionalização da Bolsa: Foram estabelecidas quatro parcerias externas que, enquanto contributo para um dos indicadores definidos no Plano e Atividades para esta ação, levaram a que o mesmo fosse superado. As entidades parceiras foram: FUEL - Agência de Publicidade, Accenture, SAP e Deloitte;
- O estabelecimento de parcerias externas para doação de bens à Bolsa, de que resultou um extenso conjunto de donativos (Associação dos Hotéis de Portugal, Loja Chico's, Fundação PT, Fundação EDP, Antarte Móveis, Pré-Natal, FNAC, Hotel Intercontinental, Associação de Estudantes do ISEG).

Ao longo do segundo semestre de 2014 foram apoiadas cinco famílias carenciadas, devidamente referenciadas, com artigos da categoria mobiliário, especialmente da subcategoria camas. Por decisão da Mesa, todas as atividades em curso para a operacionalização da Bolsa foram cessadas em meados de dezembro de 2014, não tendo o projeto tido seguimento.

Entre janeiro e julho de 2014, preparou-se e operacionalizou-se a terceira edição da REPARAR - Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias 2014. Dos resultados alcançados, são de destacar as 25 casas intervencionadas. Esta edição envolveu 18 Empresas apadrinhadoras das intervenções, 288 Voluntários das empresas apadrinhadoras, sete

voluntários da Bolsa de Eletricistas Voluntários da EDP, representando um total de 2 464 horas de voluntariado. Esta ação contou com 100 710 € (c/IVA) investidos pela totalidade das empresas apadrinhadoras nas intervenções (4 028 €/intervenção, em média). Refira-se ainda, a parceria transversal com a Fundação EDP, no âmbito da sua Bolsa de Eletricistas Voluntários, que contribui para o segundo indicador definido para a presente ação do Plano de Atividades.

No dia 11 de julho, no âmbito das comemorações do 516.º Aniversário da Santa Casa, foi realizada a sessão de inauguração da primeira fase da Quinta Pedagógica da Obra Social do Pousal, para cuja construção a Santa Casa tem contado com o financiamento da

Fundação Mapfre, angariado através de uma parceria gerida pelo Departamento da Qualidade e Inovação. Com esta inauguração passaram a estar disponíveis para utilização, pelos utentes da Obra Social do Pousal, os ateliês de culinária e de cerâmica, bem como as terapias asinina e cinoterapia.

Com vista ao desenvolvimento da segunda fase do projeto, correspondente à reabilitação das casas dos animais de pequeno porte, no segundo semestre de 2014 a parceria com a Fundação Mapfre foi renovada. Formalizado em dezembro, o protocolo de colaboração resultou na atribuição de um novo financiamento ao projeto, no montante de 41.000,00€, a executar em 2015.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 – DEFINIR E CONCRETIZAR O PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E CIDADANIA ATIVA

- Promoção de ações para instituição e desenvolvimento do Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa

No âmbito do Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, criado em 2013 para enquadrar as iniciativas de voluntariado corporativo desenvolvidas pela instituição e em que participam os seus colaboradores, em 2014 foram promovidas cinco iniciativas, a seguir identificadas:

- A terceira edição da Ação de Voluntariado Interno de Florestação “Um dia pelo Ambiente”, que contou com a participação de 61 colaboradores;
- A REPARAR – Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias 2014, na qual a Santa Casa participou enquanto apadrinhadora da intervenção de duas casas, tendo suportado os encargos com as reparações e contribuído com o trabalho voluntário de 20 colaboradores;
- A intervenção «GAS», de reabilitação da habitação de uma idosa carenciada, ex-colaboradora da instituição, na qual participaram cinco colaboradores;
- O Projeto Café Memória, no âmbito do qual participaram como voluntários 15 colaboradores;
- O Projeto Dançar com Parkinson, no âmbito do qual participaram como voluntários quatro colaboradores

No total, foram realizadas 892 horas de voluntariado corporativo por parte de colaboradores da instituição. Ficam, assim, superadas as metas definidas para os dois indicadores desta ação. Paralelamente à dinamização do Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o DQI coordenou a realização de oito ações de voluntariado corporativo externas, promovidas por um total de

seis entidades, que envolveram mais de 300 voluntários e beneficiaram quase seis centenas de utentes da nossa instituição, de múltiplos estabelecimentos de ação social.

As empresas/entidades que participaram nestas ações foram: Fox Channels, Grupo Brodheim, EPIC SANA HOTEL, Fundação PT, CIMPOR e Associação de estudantes do ISEG. Para avaliar as ações de Ação

de Responsabilidade Social e Voluntariado Corporativo realizadas pelas empresas e a qualidade com que foram organizadas da nossa parte, solicitámos aos interlocutores de todas as empresas que realizaram ações de voluntariado com a Santa Casa em 2014, incluindo as aderentes à REPARAR 2014, o preenchimento de um questionário.

Tendo obtido uma representativa taxa de resposta de 41%, constata-se que:

- Quando solicitados a avaliarem globalmente a ação realizada, todos os respondentes classificaram-na muito positivamente, como «excelente» (73%) e «boa» (27%);
- Quando solicitados a avaliarem o impacto da ação junto dos beneficiários, 83% consideram que o mesmo foi «excelente».

Ao longo de 2014 foram realizadas oito ações, abrangendo nove centros de dia e 270 utentes do Programa Segurança 65+, desenvolvido em parceria com a Fundação Mapfre e com a Polícia Municipal de Lisboa, e que tem como objetivo sensibilizar as pessoas mais idosas, utentes de centro de dia da Santa Casa, para os cuidados a terem

na circulação rodoviária e na sua segurança pessoal.

Em Março, respondendo a uma necessidade identificada pela Direção de Ação Social, de promoção do reforço das competências pessoais e profissionais de jovens em situação de acolhimento institucional e em

fase de autonomização, com vista à facilitação do seu ingresso na vida ativa, foi estruturado o Programa de responsabilidade social Via Jovem.

Este programa prevê o estabelecimento de parcerias com empresas para, no âmbito da sua responsabilidade social corporativa, proporcionarem estágios de

muito curta duração (um a três meses), com tutoria, a jovens apoiados pela **SCML**. Foi possível estabelecer cinco parcerias. Estas parcerias permitiram integrar seis jovens em estágios que duraram de um a três meses.

Com o objetivo de promover a sensibilização da sociedade para o desenvolvimento sustentável, no quadro da sua própria estratégia de sustentabilidade e de responsabilidade social corporativa, sob proposta do Departamento da Qualidade e Inovação a Santa Casa foi parceira da segunda edição do concurso Nós Reciclamos, promovido pelo Comando Metropolitano de Lisboa da Polícia de Segurança Pública.

Trata-se de um concurso dirigido aos alunos das escolas do 1º e 2º ciclos do ensino básico e aos idosos pertencentes a associações, lares, grupos de juntas de freguesia da área Metropolitana de Lisboa, e que tem como objetivo promover a reutilização de materiais usados, contribuindo assim para a reciclagem e para a preservação do ambiente. Entre os participantes contavam-se dez estabelecimentos de ação social da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

No seguimento das alterações orgânicas por que o departamento

passou em novembro, transitaram para a sua área de competência os projetos até aí sob gestão do Gabinete de Neurociências, Café Memória e Dançar com Parkinson. Da atividade desenvolvida no seu âmbito ao longo de 2014, salienta-se:

Projeto Café Memória

O Café Memória é um local de encontro informal destinado a pessoas com problemas de memória ou demência, diagnosticados ou não, e aos seus familiares e cuidadores, para partilha de experiências e suporte mútuo. A missão desta iniciativa é contribuir para a melhoria da qualidade de vida e redução do isolamento social das pessoas com problemas de memória ou demência bem como dos respetivos familiares e cuidadores.

A participação da Santa Casa neste projeto teve início em março de 2014, cabendo-lhe nomeadamente a cedência de dois espaços para a realização das sessões, a sua dinamização e a mobilização de voluntários para as apoiarem. Durante o ano de 2014, a iniciativa abrangeu cerca de 156 participantes ao longo de 20 sessões, contou com o apoio de uma equipa de 33 voluntários, 15 dos quais recrutados através da Santa Casa (11 através do Gabinete de

Promoção do Voluntariado e quatro sendo colaboradores da instituição, recrutados no âmbito do voluntariado corporativo), que realizaram um total de 580 horas de voluntariado.

O balanço do primeiro ano de funcionamento do Café Memória é muito positivo, verificando-se um aumento de participantes de sessão para sessão, e de repetição de participantes em diferentes sessões.

Projeto Dançar com Parkinson

No final de 2014, a Santa Casa estabeleceu um protocolo com a Associação Portuguesa de Doentes de Parkinson (APDK) para desenvolvimento do projeto Dançar com Parkinson, que visa proporcionar às pessoas com a doença de Parkinson uma atividade de socialização lúdica, baseada na dança e na música.

O projeto integra uma equipa multidisciplinar de formadores com experiência nas áreas da dança, formação e fisioterapia, contando com o apoio de 15 voluntários da Santa Casa. De outubro a dezembro foram realizadas 11 sessões, com uma participação média de 13 pessoas, maioritariamente com Doença de Parkinson (mais de 50%).

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - UNIFORMIZAR PRÁTICAS ATRAVÉS DO DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL.

No âmbito da Qualidade e da uniformização de práticas, além de promover a melhoria dos seus

processos e procedimentos, o Departamento tem apoiado os trabalhos do Grupo de Missão para

a Modernização Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, nomeadamente na área da Ação Social.

- Continuação da aplicação dos processos e procedimentos na Santa Casa

Enquadrado nos trabalhos do Grupo de Missão para a Modernização Administrativa, foi efetuado o levantamento dos metadados associados aos processos e procedimentos do DQI.

Neste âmbito, para o total dos cinco processos elaborados, foram identificados e classificados 406 metadados. Este trabalho permitiu a identificação de algumas

oportunidades de melhoria em alguns dos processos definidos. No total foram desenvolvidas três ações de melhoria, cumprindo-se a meta estabelecida para este indicador.

Durante o ano de 2014 deu-se continuidade à colaboração com a Direção de Ação Social no âmbito dos trabalhos do Grupo de Missão para a Modernização Administrativa da **SCML**. Desta forma, prestou-se apoio no levantamento dos metadados associados aos processos nas respostas

sociais de Creche, Creche Familiar, Jardim-de-infância e Babysitting. Foram identificados e classificados 1 988 metadados, dos quais 529 da resposta social Creche, 512 da resposta social Creche Familiar, 495 da resposta social Jardim-de-Infância e 452 da resposta social Babysitting.

No final do ano deu-se início a um novo projeto de colaboração com a Direção de Ação Social no âmbito da revisão geral do processo de candidatura para as respostas sociais de Creche, Creche Familiar e Jardim-de-Infância. Este trabalho terá a sua conclusão durante o primeiro semestre de 2015.

Intranet departamental

No dia 1 de Agosto de 2014 foi lançada a área departamental do DQI na intranet da Santa Casa. Neste espaço está disponível para todos os colaboradores desta Instituição, com acesso à intranet, informação sobre o departamento, bem como a sua estrutura interna e contactos,

regulamento orgânico, localização, informação sobre as áreas de intervenção de cada Unidade Orgânica e suas atividades.

É também possível consultar documentos de interesse geral associados ao funcionamento e

relacionamento do departamento com as partes interessadas internas. Este espaço possui ainda uma área reservada, de acesso restrito aos colaboradores do DQI, na qual se efetua a gestão de informação e documentação fundamental ao bom funcionamento do Departamento.

• Elaboração do Relatório de Sustentabilidade da **SCML**

Em 2014, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tornou-se a primeira organização do Terceiro Setor em Portugal a comunicar a sua atividade em matéria de sustentabilidade de acordo com as diretrizes da iniciativa Global Reporting (GRI), na sua última versão, a GRI 4.0, através da publicação do seu primeiro Relatório de Sustentabilidade, referente a 2013.

Optou-se por este modelo de relato, por se considerar que a matriz GRI, sendo das mais utilizadas ao nível mundial, contribui para demonstrar o compromisso da Santa Casa com a sustentabilidade, para garantir a confiança e a qualidade da informação que é prestada e para evidenciar a diferenciação da instituição no plano nacional.

A propósito da sua elaboração, pela primeira vez na instituição foi reunida e sistematizada a informação referente aos consumos de eletricidade, gás e água dos edifícios afetos à sua atividade, um trabalho extremamente importante e que permitiu estabelecer um ponto de partida para a pegada ecológica da Santa Casa e fazer o controlo futuro das suas emissões.

Área de Intervenção: Segurança

OBJETIVO OPERACIONAL 5 - RACIONALIZAR O SISTEMA DE SEGURANÇA DE PESSOAS E BENS

Durante o ano de 2014, no âmbito da segurança de pessoas e bens, foi dada prioridade à racionalização dos meios humanos e técnicos, tendo como objetivo obter-se uma maior eficiência na prestação do serviço.

• Racionalizar os encargos com a prestação de serviços de vigilância humana

No exercício em análise, como era objetivo, registou-se uma significativa redução dos encargos com a vigilância humana a postos de vigilância e piquetes pontuais, de cerca de 28 %, representando um montante de 65 778,00€.

A redução global sobre o valor contratado foi conseguida com um plano de racionalização assente em duas vertentes:

- Exaustivo controlo de serviços contratualizados não efetuados, e
- Prosseguimento da política de internalização de postos de vigilância que apresentam um risco de segurança reduzido, por auxiliares de serviços gerais, que se encontravam como excedentes nos quadros da Direção de Recursos Humanos da **SCML**.

A política de redução dos postos de vigilância assegurados pela empresa externa tinha como objetivo a internalização de 15 desses postos, substituindo-os por colaboradores da Santa Casa, número que foi superado, tendo-se atingido um total de 18.

No que se refere especificamente aos encargos com piquetes de vigilância – solicitados para acorrerem a situ-

ações de disparo de alarme, falhas na ativação dos sistemas de segurança e/ou necessidade de repor os mesmos em funcionamento –, estes registaram em 2014 um pequeno aumento, devido ao acréscimo de sistemas de segurança instalados em estabelecimentos/serviços **SCML**.

Da atividade desenvolvida no contexto da segurança física e vigilância huma-

na é ainda de referir que, ao longo de todo o ano, foi prestado apoio a outros departamentos e serviços, nomeadamente através da emissão de pareceres relativos às intervenções de reestruturação, reabilitação de edifícios e implementação de serviços. Em matéria de monitorização e controlo interno, deu-se continuidade ao Relatório de Indicadores de Segurança, referente a 2014.

- Reavaliação das necessidades do edificado em matéria de segurança

Durante o ano de 2014 foram efetuados cinco pedidos de licenciamento à Comissão Nacional de Proteção de Dados para Sistemas de CCTV (Closed-Circuit Television), dos quais 4 foram licenciados.

Foi efetuada uma reavaliação dos edifícios em matéria de segurança, e foram propostos sistemas de segurança que colmatassem as necessidades de deteção de incêndio e de intrusão,

bem como sistemas de controlo de imagens.

Nos 181 edifícios aferidos no que concerne às condições de segurança existentes, cobertos com um total de 325 sistemas de alarme e vigilância, foram efetuadas as necessárias manutenções preventivas, bem como as manutenções corretivas imprescindíveis ao bom funcionamento dos sistemas.

No ano transato, geriram-se 167 sistemas de deteção de incêndio, 112 sistemas de deteção de intrusão e 34 sistemas de CCTV.

O objetivo traçado para proteger edifícios cobertos com sistemas de segurança eletrónica que se previa ser de 90 % dos edifícios da **SCML**, e/ou sob gestão desta, foi superado, atingindo os 92,30 %.

Área de Intervenção: Política de Prevenção e de Segurança Contra Incêndios

- Política de segurança contra incêndios

Em matéria de segurança contra incêndios, o ano de 2014 foi marcado pela realização de 69 exercícios/simulacros nos estabelecimentos da **SCML**, sendo que devemos destacar o simulacro realizado no Complexo de S. Roque, que contou com o envolvimento de

todos os colaboradores e a presença das entidades externas como os Bombeiros e ANPC.

Foram também realizadas ações de formação, com o objetivo de cumprir com a legislação em vigor, no âmbito dos Primeiros Socorros

e de Meios de primeira Intervenção e Combate a Incêndios totalizando 181 o número de colaboradores que receberam formação específica, com a consequente mais-valia na capacidade e eficácia de atuação em caso de emergência.

Foram atualizados 57 planos de emergência de estabelecimentos de ação social e realizadas 63 sessões de formação/sensibilização para prevenção de riscos de proteção civil, tendo estas últimas registado um desvio positivo face ao planeado de 215%.

Considerando a especificidade, a dimensão e as características dos Recolhimentos da Capital, foi efetuado, em relação ao de Santos o Novo, um Plano especial de Contingência que melhor o posiciona em todas as questões que à segurança contra incêndios diz respeito.

Foram realizados 13 levantamentos de segurança, avaliando a promoção do desenvolvimento de estratégias que visem o incremento de boas práticas de segurança em equipamentos da **SCML**, durante o terceiro trimestre do ano referenciado, das quais resultaram intervenções corretivas que melhoraram as suas condições de segurança.

Foram realizadas, de igual forma, 13 auditorias em cozinhas do universo da **SCML**, durante o último trimestre do ano referenciado, das quais resultaram intervenções corretivas

que melhoraram as suas condições de segurança. No âmbito da proteção civil, foram ainda concretizadas, sob gestão do DQI, duas ações de sensibilização que visavam um simulador de sismos com uma plataforma vibratória. A primeira ação decorreu entre 12 e 30 de Março e contou com a presença de 277 colaboradores. A segunda ação, que decorreu entre 1 a 14 de Novembro, sensibilizou cerca de 268 pessoas, entre colaboradores e utentes da **SCML**, assim como população sob a área de influência da Junta de freguesia do Parque das Nações.

Área de Intervenção: Investigação & Desenvolvimento

Na sequência das alterações orgânicas ocorridas em outubro, o Departamento da Qualidade e Inovação absorveu as atribuições, competências e projetos até aí assumidos pelo Gabinete de Neurociências, automaticamente extinguido.

Entre as suas principais responsabilidades, este gabinete tinha a atribuição dos Prémios Santa Casa Neurociências, constituídos pelo Prémio Mantero Belard e pelo Prémio Melo e Castro, no valor de 200 mil euros cada, para apoiar a melhor investigação científica ou clínica, dentro do leque multidisciplinar das

biociências, aos projetos que mais possam contribuir, estrategicamente e significativamente, para o tratamento de lesões vertebro-medulares e de doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento, bem como a gestão dos projetos Café Memória e Dançar com Parkinson já referidos anteriormente.

É de destacar, da atividade desenvolvida em 2014:

- Prémios Santa Casa Neurociências 2014

As candidaturas aos Prémios Santa Casa Neurociências 2014 decorreram entre 15 de Maio e 22 de Setembro. Tal como na primeira edição, foram parceiros científicos a Universidade de Lisboa, a Universidade do Porto e a Universidade de Coimbra, bem como a Sociedade Portuguesa de Neurociências, a Sociedade Portuguesa de Neurologia e a Sociedade Portuguesa de Medicina Física e de Reabilitação.

Nesta segunda edição dos Prémios Santa Casa Neurociências, as equipas candidatas incluíram 188 investigadores, de diversas nacionalidades. A escolha dos vencedores coube ao Júri dos Prémios Santa Casa Neurociências,

presidido pelo Neurocirurgião João Lobo Antunes, e que integrou professores e investigadores de renome, nacionais e estrangeiros. De acordo com a sua decisão, de 20 de novembro, foram escolhidos os dois vencedores dos Prémios Santa Casa Neurociências 2014:

Prémio Mantero Belard 2014:

Rodrigo Cunha e a sua equipa do Centro de Neurociências e Biologia Celular da Universidade de Coimbra, com um projeto relativo a uma nova terapêutica baseada na cafeína para a redução dos défices de memória na doença de Alzheimer.

Prémio Melo e Castro 2014:

Moisés Mallo e a sua equipa do Instituto de Tecnologia Química e Biológica, da Universidade de Lisboa, por um projeto sobre novos substratos celulares para terapias de regeneração espinal.

A entrega dos galardões desta segunda edição dos Prémios decorreu no dia 25 de novembro, no Palácio Nacional da Ajuda, em Lisboa.

Paralelamente a este trabalho, ao longo do ano foi feito o acompanhamento dos trabalhos das equipas vencedoras no ano transato.

UMA
SOCIEDADE
MELHOR

4.4 Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

A missão do Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES) consiste em promover, divulgar e apoiar a criação e o desenvolvimento de iniciativas no âmbito do empreendedorismo e da economia social, nos termos previstos nos Estatutos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML).

Para promover a inovação baseada na criatividade e orientada para as finalidades sociais, o **DEES** colocou em prática uma estratégia que assenta na opção da inovação social como uma via de solução oportuna para fazer face aos desafios económicos e às necessidades sociais emergentes, através da criação de uma nova geração de instrumentos e mecanismos que facilitam e incentivam a produção de ideias inovadoras, para que as

mesmas possam vir a ser escaladas e dimensionadas e produzam o impacto social necessário e proporcionem soluções mais adequadas aos desafios e necessidades da sociedade portuguesa, sempre orientadas para a redução de custos e de menorização de consumo de recursos públicos.

O **DEES** desenhou e promoveu um conjunto de programas que envolveram instituições, entidades da sociedade

civil e o próprio Estado, através de uma agregação de ativos, de conhecimento, experiência e recursos humanos, técnicos, financeiros e logísticos. As ações conjuntas referidas desenvolveram e pretendem continuar a aprofundar o desenvolvimento de medidas que contagiem os vários atores sociais a participar na configuração das respostas mais adequadas e sustentáveis para desafios com que nos deparamos.



Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

Tendo como missão promover a inovação social como processo gerador de novas respostas para as necessidades, problemas e desafios com os quais a sociedade portuguesa se confronta, o Banco de Inovação Social (BIS), constituiu-se como um projeto da **SCML**. Neste âmbito, foram criados macro programas que abrangendo, a quase totalidade da atividade do **DEES**, concorreram para os diversos objetivos operacionais estabelecidos para 2014, nos seguintes termos:

Programa de Apoio a Empresas Sociais (PAES)

O Programa de Apoio a Empresas Sociais (PAES) tem por finalidade captar as melhores ideias, os melhores projetos, os promotores mais motivados, e

apoiá-los na estruturação de negócios capazes de dar origem a uma nova empresa social.

Programa de Inovação Social

O Projeto UAW – United At Work - Promoção do Empreendedorismo Intergeracional (Fostering Intergenerational Entrepreneurship) cofinanciado pelo Programa PROGRESS da Comissão Europeia (C.E.) 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.

Promoção de uma Cultura de Inovação Social

Atendendo ao papel do BIS enquanto

agente agregador de iniciativas, parceiros e recursos e devido à não desejabilidade de multiplicação de iniciativas similares, foi considerada estratégica em sede de Conselho Operacional, a integração do BIS enquanto entidade promotora na Iniciativa INOVA, jovens criativos e empreendedores para o Século XXI.

Programa de Tutores BIS

A participação cidadã 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.

Programa de Apoio a Empresas Sociais (PAES)

Para este programa concorreram os seguintes objetivos:

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - PROMOVER O EMPREENDEDORISMO SOCIAL MEDIANTE A REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE APOIO A INICIATIVAS COM UM ELEVADO POTENCIAL INOVADOR E DE DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES E COMPETÊNCIAS COMPETITIVAS E DIFERENCIADORAS

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 86 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2014	Real 2014	Δ% Real 2014/ Plan 2014
1ª Edição Programa Empreendedorismo Social - Incubação			
Nº de Projetos existentes pós período de incubação	20	10	-50%
1ª Edição Programa Empreendedorismo Social - Step Forward			
Nº negócios criados	10	10	0
Nº projetos apoiados	30	30	0
Taxa sucesso dos projetos	33	31,7	-4%
Lançamento 2ª Edição PAES - Convocatória			
Nº de candidaturas apresentadas no âmbito do Programa de Apoio a Empresas Sociais	250	349	40%
Lançamento 2ª Edição PAES - Seleção Projetos			
Nº de projetos apoiados no âmbito do Programa de Apoio a Empresas Sociais	40	21	-48%

Atenta a divulgação do Programa, através da comunicação social, redes sociais e sessões de esclarecimento por todo o país, o número de candidaturas apresentadas foi muito superior ao previsto, tendo a meta para este indicador sido largamente ultrapassada.

Por outro lado, e apesar do volume de candidaturas recebidas, apenas foram apoiados projetos considerados inovadores, sustentáveis e com promotores que denotassem um verdadeiro perfil empreendedor, razão pela qual não foi atingida a meta pretendida para os projetos apoiados. Das 349 candidaturas recebidas foram selecionados 21 projetos pelo Conselho

Operacional do BIS (COP) para integrar o PAES, dos quais 15 concluíram o plano de capacitação apresentando o plano de negócios para avaliação pelo CSAP.

Neste momento encontram-se ativos 14 projetos, desenvolvidos em quatro áreas distintas: Ação Social, Saúde, Cultura e Património.

A seleção dos projetos foi da responsabilidade do Conselho de Seleção e Acompanhamento do Programa (CSAP) constituído pelos seguintes elementos: i) presidente do Conselho Operacional do BIS; ii) três Tutores BIS; iii) nove membros do Conselho Operacional do BIS; iv) dois membros da área da Ação Social da **SCML**.

A seleção final dos promotores foi da responsabilidade do Conselho Operacional do BIS (COP) constituído por 27 entidades. A cada projeto foram atribuídos dois tutores da Bolsa de Tutores BIS, com o intuito de apoiar os empreendedores na elaboração do plano de negócios e a Equipa BIS a monitorizar os projetos. Uma vez afetos dois Tutores a cada projeto, teve lugar uma reunião de trabalho entre a equipa promotora do projeto, a Equipa BIS e os respetivos Tutores para identificação das necessidades do projeto e discussão do plano de capacitação.

O Programa de Apoio iniciou-se com a Fase de Capacitação que teve como objetivo simultaneamente reforçar as

competências pessoais do promotor (capacidade empreendedora) e transmitir os conhecimentos técnicos necessários para o desenvolvimento do seu projeto. O plano de capacitação contou com 325 horas de formação. Esta fase finalizou com a elaboração do Plano de Negócios de cada

projeto, o qual foi submetido ao CSAP para análise e posterior decisão sobre a continuidade do mesmo no Programa e submissão à Assembleia de Investidores. Dos 15 projetos avaliados, 14 foram considerados em condições de continuar a integrar o Programa, mas apenas 13 em condições de serem submetidos à

Assembleia de Investidores. Etapa fundamental, o Investment Day, a ocorrer em Fevereiro de 2015 – dia em que os promotores apresentarão os projetos a uma assembleia de Investidores, com o objetivo de angariar financiamento para os seus projetos.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - APOIAR A IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTABILIDADE DE PROJETOS INOVADORES ATRAVÉS DE UMA CONVOCATÓRIA PÚBLICA QUE PREELEVE OS PROJETOS COM MAIOR IMPACTO SOCIAL NAS ÁREAS DE ATUAÇÃO DA SCML

- Divulgação do Programa – Explicação pública dos objetivos do Programa;
- Publicação da convocatória – Foi disponibilizado no website do BIS um formulário para a apresentação dos projetos. As candidaturas ao Programa abriram a 1 de maio e terminaram a 10 de junho;
- Seleção – Ao PAES candidataram-se 349 projetos dos quais foram selecionados 21 projetos para integrar o Programa.

Programa de Inovação Social

Para este programa concorreram os seguintes objetivos:

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 de 2013 e selecionado para cofinanciamento. Este projeto tem a duração de dois anos, decorrendo entre 30 de Outubro de 2013 e 30 de Outubro de 2015, e um custo total de um milhão e 63 mil euros sendo cofinanciado a 80% pela C.E. no montante de 850 mil e 456 euros.

A experimentação social proposta pelo **UAW** consiste em testar a eficácia de projetos de empreendedorismo intergeracional que combinam e ativam as competências de jovens e seniores tendo em vista a criação e sustentabilidade de novas empresas. Por outro lado, este modelo de empreendedorismo constitui-se como uma prática intergeracional que irá estimular e acelerar a aprendizagem entre as gerações contribuindo para expandir os limites do conceito de

intergeracionalidade.

A população alvo é constituída por desempregados qualificados: jovens com menos de 30 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 50 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 é assegurado por um 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).

Inclui ainda parceiros estratégicos que apoiam e acompanham o desenvolvimento do Projeto e a escalagem dos resultados (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, a Comissão para a Cidadania e para a Igualdade de Género, a **Fundação INATEL**, a **CASES** e o **IEFP**) e uma Comissão Científica constituída por personalidades de reconhecido mérito científico nos domínios de intervenção do Projeto (políticas sociais públicas, empreendedorismo e envelhecimento ativo) que assume um papel consultivo e de aconselhamento científico, contextualizando as atividades desenvolvidas pelo projeto.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 - CRIAR UM BANCO «ON LINE» DE REGISTO DE NECESSIDADES SOCIAIS E IDEIAS INOVADORAS QUE PERMITA A PARTICIPAÇÃO ATIVA DOS CIDADÃOS NO PROCESSO DE INOVAÇÃO SOCIAL, BEM COMO UMA METODOLOGIA DE CAPACITAÇÃO QUE PERMITA O DESENVOLVIMENTO COLABORATIVO DAS IDEIAS E A ELABORAÇÃO DE PROJETOS INOVADORES - PROGRAMA FOSTERING INTERGENERATIONAL ENTREPRENEURSHIP.

Quadro 87 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2014	Real 2014	Δ% Real 2014/ Plan 2014
Nº total de utilizadores registados na plataforma informática UAW	100	4 883	4.783%
Nº de utilizadores da metodologia de capacitação	100	197	97%

A superação deste objetivo resultou, em grande parte, do grande esforço de divulgação e promoção do projeto, quer nos media, redes sociais e website, quer através da realização de eventos públicos de mobilização. A conjugação de atividades on line e presenciais produziu um efeito exponenciado de divulgação do projeto que se traduziu não só no interesse do público em geral durante a fase 1 do projeto, mas sobretudo no elevado número de inscrições individuais de jovens e seniores no Programa de Empreendedorismo Intergeracional.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - CRIAR UM CENTRO DE EXPERIMENTAÇÃO E INOVAÇÃO SOCIAL QUE PERMITA REABILITAR UM ESPAÇO FÍSICO EMBLEMÁTICO DA SCML - PROGRAMA FOSTERING INTERGENERATIONAL ENTREPRENEURSHIP

Quadro 88 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2014	Real 2014	Δ% Real 2014/ Plan 2014
Nº total de utilizadores das atividades desenvolvidas no espaço físico do Projeto de Empreendedorismo Intergeracional	200	200	0%

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - CRIAR UM CENTRO DE EXPERIMENTAÇÃO E INOVAÇÃO SOCIAL QUE PERMITA REABILITAR UM ESPAÇO FÍSICO EMBLEMÁTICO DA SCML - PROGRAMA FOSTERING INTERGENERATIONAL ENTREPRENEURSHIP

O nº de projetos apoiados foi superior ao planeado devido à constituição de equipas de projeto com números variáveis de elementos. Tendo em conta que a população alvo eram indivíduos desempregados e que os projetos apresentados eram válidos foi flexibilizado o nº mínimo de elementos que deviam fazer parte de cada equipa (inicialmente de 3 a 5), o que levou a que fossem criados mais projetos.

Quadro 89 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2014	Real 2014	Δ% Real 2014/ Plan 2014
Nº de projetos apoiados no âmbito do Programa Fostering Intergenerational Entrepreneurship	10	32	220%

Programa Promoção de uma Cultura de Inovação Social

Para este programa concorreram os seguintes objetivos:

OBJETIVO OPERACIONAL 5 - PROMOVER UMA CULTURA DE INOVAÇÃO SOCIAL, JUNTO DAS CRIANÇAS E JOVENS QUE FREQUENTAM O ENSINO BÁSICO E SECUNDÁRIO, DINAMIZANDO UM CONCURSO DE IDEIAS NO ÂMBITO DA INOVAÇÃO SOCIAL

São promotores desta iniciativa, junto com o BIS, as seguintes entidades:

- Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (ANQEP);
- Direção-Geral de Educação (DGE);
- Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares (DGEstE);
- IAPMEI, Agência para a Competitividade e Inovação, I.P., Instituto;
- Instituto Português do Desporto e da Juventude (IPDJ);

Na edição deste ano e a propósito da entrada do BIS foi criado 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.

Quadro 90 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2014	Real 2014	Δ% Real 2014/ Plan 2014
Ações de divulgação do concurso			
Nº Total de Visitas	1 000	7 115	612%
Nº sessões de ativação em escolas	18	24	33%
Análise das candidaturas para seleção para as finais regionais			
Nº candidaturas entregues	745	245	-67%
Organização das finais regionais nas 5 regiões NUTSII (Lisboa e Vale do Tejo; Alentejo; Algarve; Centro e Norte) e da final nacional			
Nº de projetos apresentados	35	39	11%
Elaboração de relatório da edição 2013/2014			
Nº de dias para apresentação do Relatório	160	27	-83%
Preparação da edição de 2014/2015			
Nº dias até à implementação do projeto	198	95	-52%

OBJETIVO OPERACIONAL 7 - REALIZAR INICIATIVAS QUE ENCORAJEM UMA CULTURA EMPREENDEDORA, CRIATIVA E INOVADORA
O Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

tem uma atividade de comunicação relevante, com várias plataformas de comunicação dirigida a vários públicos, sendo que a criação desta área ocorreu já no último quarto do ano, razão pela qual não foram definidos objetivos operacionais específicos nesta matéria.

A equipa de comunicação do **DEES** definiu as principais linhas orientadoras da estratégica de comunicação, de acordo com as orientações e em conjunto com a direção do departamento e a Administração, e trabalha em estreita parceria com a Direção de Comunicação e Marketing da Santa Casa na divulgação junto da

comunicação social e, também, meios internos (intranet, mail das relações institucionais, webletter).

Refira-se ainda que no meio online a equipa geriu três sites de informação e três perfis de facebook : BIS, UAW e Iniciativa Inova.

Em 2014 foram divulgadas 121 notícias sobre os programas do Departamento de Empreendedorismo e Economia Social nos meios de comunicação social, que divulgaram sobretudo a plataforma BIS e o seu Programa PAES (Programa de Apoio a Empresas Sociais) e o **Projeto UAW – United At Work**. Estas 121 não incluem as notícias veiculadas pelos meios internos, no

site do BIS, do UAW e da **SCML**, sendo que, nos últimos quatro meses (setembro a dezembro) estas somaram 30 notícias.

O website do BIS recebeu, durante o ano de 2014, um total de 44540 visitas, valor próximo do alcançado pelo site do Projeto UAW – United At Work, que apresenta 43421 visitas. Na rede social facebook, a soma das pessoas alcançadas pelos posts do BIS em 2014 alcança um valor de 857406 e do UAW 112296. Os posts com mais alcance foram, em ambos os casos, os do anúncio das candidaturas (79360 o do Bis e 95581 o do UAW, ambos publicados a 22 de março).

Quadro 91 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2014	Real 2014	Δ% Real 2014/ Plan 2014
Organizar conferências e eventos sobre o empreendedorismo e a inovação social, divulgando os programas e os promotores apoiados pelo DEES			
Nº Iniciativas	70	91	30%
Nº de referências às iniciativas em órgãos e meios de comunicação social	100	109	9%

Programa de Tutores BIS

Para este programa concorreram os seguintes objetivos operacionais:

OBJETIVO OPERACIONAL 6 - ESTIMULAR A PARTICIPAÇÃO DA CIDADANIA NO BIS ATRAVÉS DA CONSTITUIÇÃO DE UMA BOLSA DE TUTORES

A participação cidadã 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 desempenho de funções como 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 cidadãos voluntários selecionados entre os candidatos que se inscrevem no website do BIS e/ou por cidadãos voluntários indicados pelos parceiros. Está ao serviço das iniciativas e programas do BIS, designadamente:

O Programa de **Inovação Social, de Empreendedorismo Social**, de Promoção de uma Cultura de Inovação Social. Aos candidatos inscritos foi disponibilizada formação inicial

organizada em articulação com a **ENTRAJUDA, Instituição Particular de Solidariedade Social** com larga experiência na formação de voluntários, tendo a duração de nove horas. Os resultados desta atividade

corporizaram-se na realização de quatro ações de formação inicial, num total de 28 horas de formação. Foram convocados os 139 candidatos inscritos para a formação inicial tendo comparecido 61 participantes.

No final de 2014, a bolsa de tutores é constituída por 76 Tutores que se distribuem da seguinte forma:

- 33 Foram alocados aos projetos do Programa de Apoio a Empresas Sociais;
- 28 Foram alocados aos projetos do Programa UAW (alocação ainda não terminou);
- 4 Foram alocados à Iniciativa INOVA.

Para os tutores que estão na BOLSA, o **DEES** organiza ainda um plano de acompanhamento no qual foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Foram realizadas sete reuniões gerais com via ao debate sobre o acompanhamento dos projetos do Programa de Apoio de Empresas Sociais que contaram com a participação de 91 tutores;
- Foram realizados três workshops e uma sessão, sobre diversas temáticas.

Quadro 92 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2014	Real 2014	Δ% Real 2014/ Plan 2014
Divulgação e captação de tutores para a bolsa de tutores			
Nº Candidatos	75	133	77%
Nº Candidatos Desistentes	38	10	-74%
Taxa Desistência	50	5,52	-89%
Realização do processo de seleção de candidatos para a admissão à bolsa de tutores			
Nº Formandos que continuam em formação	37	60	62%
Taxa de participação em ações Formação Contínua e Específica	50	55,86	12%
Elaboração do manual de tutores			
Nº dias p/ apresentação do manual	62	1	-98%

Quadro 93 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2014	Real 2014	Δ% Real 2014/ Plan 2014
Nº de tutores admitidos à Bolsa de Tutores BIS durante o ano de 2014	55	35	36%
Percentagem de participação dos tutores do plano de acompanhamento	80%	95%	19%
Nível de satisfação com a tutoria avaliada pelos tutorandos	3,5	3,2	-9%

Considerando o papel dos tutores, é importante conciliar o perfil e motivação que garantam uma intervenção ajustada. Deste modo, apesar das 139 inscrições, ao longo do processo apenas 35 concluíram a totalidade das fases e reuniram as condições de motivação e perfil requeridas.

O plano de acompanhamento destina-se a todos os tutores que

são admitidos à bolsa de tutores. A elevada participação dos tutores nas ações do plano revela o empenho e compromisso dos tutores com o Departamento. Por seu lado esta participação é um importante instrumento de monitorização e acompanhamento do trabalho dos tutores que deve manter-se no futuro.

O nível de satisfação com a tutoria foi avaliado junto dos empreendedores do

Programa de Apoio a Empresas Sociais, indicando que o trabalho desenvolvido pelos tutores foi bem acolhido pelos empreendedores.

No **Programa United at Work (UAW)** o processo de alocação teve início no final do mês de novembro de 2014 pelo que o tempo útil de trabalho foi muito reduzido e não foi recolhida a avaliação da satisfação neste grupo de empreendedores.

Fundo 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 do órgãos anteriores nas matérias relevantes para o funcionamento do Fundo BIS.

Em 2013, cada membro do Fundo BIS, comprometeu-se a depositar o montante de 100000,00 euros de capital, com exceção da **SCML** que se comprometeu com 150000,00 euros, fazendo com que o valor total previsto do Fundo ascendesse a 450000,00 euros.

Em 31 de dezembro de 2014, a conta Fundo BIS, aberta em nome da **SCML** e domiciliada no Banco Montepio Geral (MG), tinha um saldo de € 250000,00 resultantes dos depósitos da **SCML** e do MG.

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. No ano de 2014, as partes negociaram também possíveis aplicações alternativas, sempre no âmbito do empreendedorismo e economia social, do capital existente.

OBJETIVO OPERACIONAL 10 - CONTRIBUIR PARA A SUSTENTABILIDADE DOS PROJETOS DE CRIAÇÃO DE EMPRESAS AO ABRIGO DO PROGRAMA DE EMPREENDEDORISMO SOCIAL DO BIS

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.

Quadro 94 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2014	Real 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014
Apoiar financeiramente empresas sociais ou de empreendedorismo inclusivo com recurso ao Fundo do Banco de Inovação Social			
Nº projetos apoiados	8	2	-75%

OBJETIVO OPERACIONAL 8 - CRIAÇÃO DO PRIMEIRO FUNDO DE INVESTIMENTO SOCIAL

Principais resultados obtidos:

Quadro 95 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2014	Real 2014	Δ% Real 2014/ Plan 2014
Número de dias até à apresentação de uma proposta de quadro legal sobre os Fundos de Investimento Social	253	0	-100%

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.

À semelhança do ano de 2013, também em 2014 não ficaram definidos

na ordem jurídica portuguesa os instrumentos financeiros adequados ao investimento em projetos sociais. Nesse sentido, foi mantido 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. Assim, o

objetivo não foi atingido por razões não imputáveis ao DEES, uma vez que se tratava da aprovação e regulamentação do quadro jurídico dos fundos de investimento social não foi aprovada na Assembleia da República e Comissão de Mercado de Valores Mobiliários, respetivamente.

OBJETIVO OPERACIONAL 11 - PROSSEGUIR A REESTRUTURAÇÃO DO 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

Quadro 96 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2014	Real 2014	Δ% Real 2014/ Plan 2014
Grau de Satisfação dos utilizadores da Plataforma WEB do Banco de Inovação Social	3	0	-100%
Nº de Programas/Ações/iniciativas implementadas e acompanhadas através da aplicação GestãoPO	3	0	-100%

Por condicionantes diversas da atividade não foi possível medir estes indicadores.





4.5

Departamento de Jogos

O Departamento de Jogos (DJ) é um departamento estatutário da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (**SCML**), que tem por objetivo administrar e gerir a exploração dos jogos sociais do Estado – os Jogos Santa Casa (JSC) – em nome e por conta do Estado, em regime de exclusividade para todo o território nacional, bem como proceder à distribuição dos respetivos resultados líquidos aos beneficiários, nos termos da legislação aplicável. O Departamento de Jogos dispõe de orçamento e contas próprios, anexos ao orçamento e contas da **SCML**.

O exercício económico do Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa referente a 2014 fica marcado 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, é missão do Departamento de Jogos criar todas as condições necessárias para canalizar a procura de jogo a dinheiro para a oferta de Jogos Sociais do Estado.

Cumprir, pois, assinalar que em 2014 as vendas dos Jogos Sociais do Estado (JSE) voltaram a crescer, para um novo máximo histórico de 1880 milhões de euros. De acordo com as nossas estimativas, a quota de mercado dos JSE situou-se em 66,3% do total no ano que ora terminou. Como se verá no relatório, a parcela da procura de jogo a dinheiro satisfeita pela nossa oferta cresceu quase 16 pontos percentuais desde 2010, ano em que se situou nos 50,5%.

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 de Exploração dos JSE atingiram cerca de 538 milhões de euros, traduzindo um decréscimo de 0,6% relativamente a 2013. Esta ligeira redução dos resultados líquidos fica essencialmente a dever-se à diminuição dos rendimentos provenientes dos prémios caducados relativamente a 2013 (recorde-se que, nesse ano, caducou um grande prémio do Joker).

Cumprir, não obstante, sublinhar que estes resultados ficaram acima do orçamentado para 2014 (+2,7%) em consequência de maiores ganhos de eficiência, designadamente da racionalização dos custos de exploração. Por outro lado, o valor gerado a favor do Estado pelo Imposto de Selo (sobre as apostas e sobre os prémios) atingiu 145 milhões de euros, traduzindo um crescimento superior a 15,5%.

Em síntese, o valor das receitas públicas decorrentes da exploração dos JSE cresceu mais de 2,5% em 2014, atingindo os 683 milhões de euros.

Não é de mais sublinhar este facto já que, no modelo português, estes rendimentos 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).

E foi justamente para sublinhar esta dimensão única que aprofundámos, em 2014, a nossa estratégia de comunicação dos Jogos Santa Casa, posicionando-os nas “Boas Causas”, na contribuição que dão para apoiar o mérito e o esforço dos

portugueses através dos patrocínios concedidos, mas acima de tudo, no direito a sonhar como parte essencial da dignidade da pessoa humana.

No relatório que ora se apresenta, procurou-se evidenciar as principais atividades desenvolvidas e os projetos concretizados, ou em curso, de um modo mais objetivo, ouvindo as partes interessadas e procurando acolher as sugestões que, a este propósito, foram sendo feitas pelo Conselho de Jogos, pelo Conselho de Auditoria e pela Mesa da Santa Casa da Misericórdia.

É certo que uma parte muito significativa do trabalho desenvolvido só será visível a partir de 2015, quando for possível continuar o alargamento do portefólio dos JSC, designadamente na área das apostas desportivas, na senda do que tem sido feito nas lotarias instantâneas. Este é o caminho que garante o cumprimento da Missão que nos está atribuída.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 – MELHORAR A RENDABILIDADE DO DEPARTAMENTO DE JOGOS, ATRAVÉS DA RENOVAÇÃO TECNOLÓGICA, DA RENOVAÇÃO DAS INFRAESTRUTURAS DE SUPORTE E DISTRIBUIÇÃO DE JOGO E DA OTIMIZAÇÃO DA REDE COMERCIAL DO DJ.

De um modo geral, observou-se em 2014 uma estabilidade dos rendimentos, apesar do crescimento do peso dos prémios atribuídos e das remunerações pagas aos mediadores.

O nível de gastos realizados pelos Jogos Santa Casa na sua atividade operacional tem vindo a manifestar

uma tendência decrescente, não obstante o incremento que se tem verificado do lado das vendas. Em 2014, o total dos gastos subiu apenas 0,8%. Entre 2010 e 2014, os gastos reduziram-se em 4,5%.

Relativamente ao Orçamento, os gastos operacionais ficaram aquém do

previsto em 18,6% e os rendimentos operacionais tiveram um acréscimo de 0,5%, resultando num resultado operacional superior ao previsto em 3,9% e uma margem líquida de 28,6% face aos 27,9% estimados.

Quadro 97 - Indicadores Financeiros

	2010	2011	2012	2013	2014
Rendimentos operacionais	514.1	617.0	617.7	617.6	615.2
Gastos operacionais	80.4	90.3	83.1	76.3	76.6
EBITDA	436.9	530.4	538.0	544.6	540.7
Resultado operacional	433.7	526.7	534.5	541.3	538.6
Resultado líquido do período	433.4	526.0	534.5	541.1	538.1
Margem EBITDA	31.6%	32.3%	31.1%	30.4%	28.8%
Margem operacional	31.4%	32.1%	30.9%	30.2%	28.6%
Margem líquida	31.4%	32.0%	30.9%	30.2%	28.6%

As margens incidem sobre as vendas brutas dos jogos.

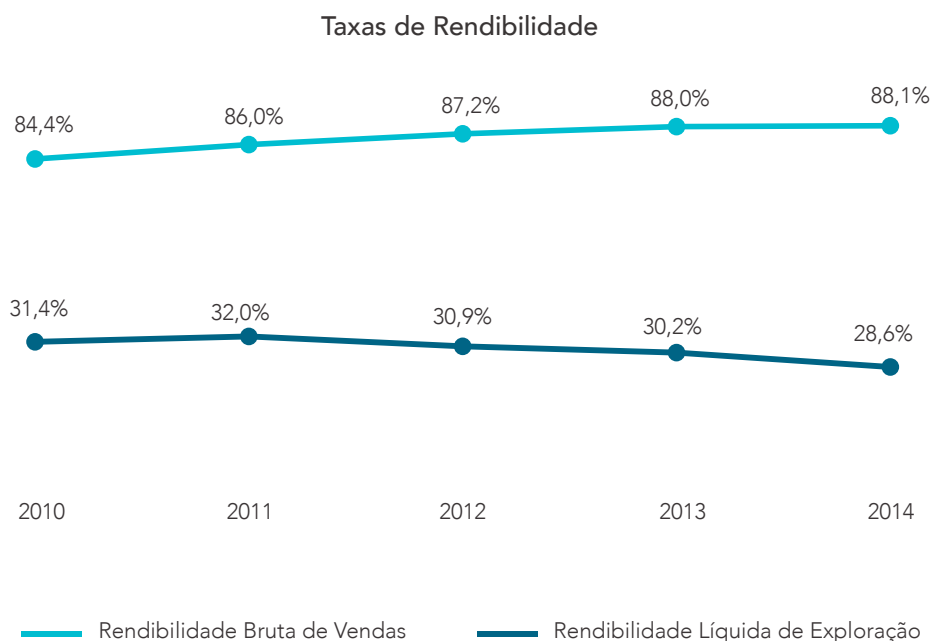
As diminuições das margens EBITDA, operacionais e líquidas, prendem-se fundamentalmente com o facto de estarem a aumentar os montantes destinados a prémios e as remunerações pagas aos mediadores.

Como tal, a rentabilidade das vendas tende a descer.

Contudo, se se medir a rentabilidade de exploração corrigida dos prémios caducados e passando a constituir a base de cálculo as vendas líquidas e

não as vendas brutas, conclui-se que a rentabilidade operacional tem vindo a evoluir positivamente.

Gráfico 20 - Rentabilidade



Alinhado com o objetivo de melhorar a rentabilidade, prosseguiu-se a modernização dos pontos de venda através da renovação de todos os terminais de jogo.

Foi concluída, no último semestre de 2014, a substituição total dos equipamentos de registo de apostas, ficando assim os pontos de venda dotados de terminais modernos e de novas impressoras.

Os novos terminais de jogo apresentam uma estética renovada e permitiram uma melhoria das funcionalidades e um desempenho mais eficiente ao nível das operações na mediação, o que se traduziu numa maior capacidade de resposta ao apostador.

Em resultado das políticas de gestão financeira, de produto e comercial,

foram introduzidas melhorias no sistema de armazenamento, logística e distribuição de jogo, redefinidas regras e instrumentos financeiros de suporte à atividade comercial, permitindo assim aumentar a disponibilidade da oferta e, desse modo, satisfazer a procura dos apostadores.

A rede física dos Jogos Santa Casa era, no final de 2014, constituída por 4.403 pontos de venda. Foram abertos mais de 800 procedimentos para seleção de novos pontos de venda, por forma a concluir a estratégia de expansão da rede comercial. Prosseguindo desse modo o objetivo operacional de crescimento e modernização da rede comercial, o **DJSCML** aumentou em mais 75 o número de estabelecimentos que disponibilizam a oferta de jogos sociais do Estado.

Por fim, e no que toca a ações desenvolvidas tendo por alvo o canal físico implementaram-se novas regras de pagamento de prémios com o objetivo de reforçar a segurança e a comodidade dos apostadores.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 – MELHORAR A COMUNICAÇÃO COM OS STAKEHOLDERS, ATRAVÉS DA AVALIAÇÃO DAS MARCAS JOGOS SANTA CASA, A NÍVEL DA SUA IMAGEM, POSICIONAMENTO E REPUTAÇÃO, ACOMPANHADO DA GESTÃO DOS CONTEÚDOS MULTICANAL

A marca JSC constitui hoje um importante ativo na exploração dos jogos sociais do Estado. Ao facilitar o reconhecimento perante as demais marcas no mercado, favorece a fidelização dos nossos apostadores transformando-se numa ferramenta central e num ativo crítico para o DJSCML. A marca JSC afirma-se pela sua notoriedade e reputação que a distingue.

Através da assinatura “Uma Boa Aposta”, reforça-se a comunicação do destino das verbas resultantes da atividade de exploração dos jogos sociais do Estado: o financiamento das “Boas Causas”.

Foi lançada a campanha institucional: “Apostamos em si para apoiar Portugal. Quando aposta em Portugal ganhamos todos”.

Associando de forma direta as estrelas do futebol e os feitos da Seleção Nacional da modalidade ao trabalho excecional desenvolvido diariamente por todos os heróis anónimos que, através das receitas geradas e distribuídas pelos Jogos Santa Casa, contribuem para a coesão social no país. Esta campanha pretendeu sobretudo evidenciar as afinidades entre a aposta nos jogos sociais do Estado e a Seleção Nacional de Futebol enquanto símbolos de desígnio nacional. Com esta campanha os Jogos Santa Casa foram galardoados com o 1º prémio na categoria institucional dos “World Lottery Association Advertising Awards”, um dos prémios mais relevantes atribuídos pela Associação Mundial de Lotarias (WLA). O Júri constituído por profissionais de

comunicação e publicidade de grandes agências mundiais de publicidade apreciou as mais de 80 candidaturas recebidas e selecionou a candidatura da lotaria portuguesa como uma das 3 finalistas na categoria de Melhor Campanha Institucional. Neste ano atribuímos uma verba que totalizou 2,4 milhões de euros, destinada a patrocínios, nomeadamente no âmbito do desporto e da cultura. A promoção da marca Jogos Santa Casa e/ou dos produtos que integram o seu portefólio foi feita, nomeadamente, através dos vários patrocínios concedidos ao longo de 2014 e que se centraram no apoio a Federações Desportivas de várias modalidades.

Prosseguiu-se a estratégia já implementada, assente em três grandes eixos:

- Valorização do esforço e do mérito desportivo (individual ou coletivo) pelo apoio a atletas nacionais;
- Desenvolvimento de ações de formação sobre a prática desportiva e estilos de vida saudáveis;
- Promoção e apoio ao desporto enquanto motor de coesão e integração social.

Para a prossecução deste objetivo foram assinados protocolos no âmbito da Responsabilidade Social nomeadamente na área da Educação, a fim de promover, entre os jovens atletas, a conciliação da prática desportiva com os seus estudos. Dada a proximidade temporal dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos, considerados como eventos elite da competição desportiva a realizar em 2016, entendeu-se esta uma oportunidade excelente para associar os valores da marca Jogos Santa Casa e consolidar o seu posicionamento no universo desportivo, assumindo-se como a marca que apoia a caminhada, olímpica e paralímpica, dos atletas portugueses.

Os Jogos Santa Casa, na qualidade de parceiro oficial dos programas de responsabilidade social dos dois Comitês, atribuíram 42 Bolsas de Educação a atletas que integram os Programas de Preparação Olímpica Rio 2016, Preparação Paralímpica Rio 2016 e Preparação Surdolímpica Ancara 2017. Destinadas a atletas matriculados no ensino superior, no ano letivo 2014/2015, estas bolsas – com um valor pecuniário que pode ascender aos 3000€/ano – combatem o abandono precoce quer do desporto de alto rendimento, quer da formação académica. No que respeita ao esforço de melhoria na comunicação com os stakeholders, foi possível disponibilizar um novo

equipamento, agregado aos novos terminais de jogo que passou a permitir comunicar com os apostadores da rede física de forma atempada, contínua e eficaz. Da mesma forma, os Jogos Santa Casa apostaram, em 2014, em novos formatos de comunicação através das potencialidades disponíveis no seu Portal, procedendo, via e-mail marketing, ao envio semanal de newsletter aos utilizadores registados, reforçando a frequência da comunicação e uma relação de proximidade com os seus apostadores online.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 – ALARGAR A BASE DE APOSTADORES, ATRAVÉS DA IMPLEMENTAÇÃO DE APLICAÇÕES DE JOGOS EM PLATAFORMAS MULTICANAL

Aplicação de Jogo em TV interativa

Com o objetivo de alargar a sua base de apostadores e disponibilizar a sua oferta de jogo em novas plataformas digitais, os Jogos Santa Casa iniciaram o desenvolvimento de uma solução inovadora e permanente que lhes

permitirá acompanhar a evolução tecnológica necessária ao negócio e ir ao encontro das expectativas e necessidades dos seus apostadores. O projeto consiste no desenvolvimento de um canal de conteúdos para

divulgação da atividade institucional dos Jogos Santa Casa, em simultâneo com a disponibilização de uma plataforma de jogo e de consulta de Chaves e Resultados.

Os Jogos Santa Casa no canal mobile

Segundo estudos do The Consumer Intelligence Lab, 57% dos portugueses que utilizam a internet acedem através de equipamentos portáteis. Assim, e

indo ao encontro desta tendência de consumo, foi iniciado o processo de desenho das aplicações de jogo para telemóveis (smartphones) e os tablets,

estando o lançamento previsto para o 2º trimestre de 2015.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 – APROFUNDAR A BASE DE CONHECIMENTOS DA ATIVIDADE DOS JOGOS, COM ESPECIAL INCIDÊNCIA SOBRE O MERCADO DE LOTARIA INSTANTÂNEA, A FIM DE IDENTIFICAR AS MOTIVAÇÕES DE COMPRA DO JOGO E ESTIMAR O POTENCIAL DE CRESCIMENTO DESTES PRODUTOS

Ao longo de 2014, o DJSCML desenvolveu os seguintes estudos de mercado:

- Estudo de tracking de marcas, incidindo sobre todas as marcas do portefólio de jogos, monitorizando os respetivos níveis de notoriedade, a imagem percecionada pela população portuguesa e, principalmente, os hábitos de jogo dos portugueses em cada jogo e as suas motivações para jogar;
- Estudo de cliente mistério à rede de Mediadores, para avaliação dos respetivos níveis de serviço;
- Estudo de pós-avaliação da campanha publicitária do 10.º Aniversário do Euromilhões;
- Estudo de teste de conceito do Euromilhões, para medir a receptividade de alternativas para a evolução do jogo a médio prazo.

Paralelamente, o DJSCML participa desde 2013 no Projeto C, que consiste num conjunto anual de estudos que visam monitorizar as tendências de consumo dos portugueses, e do qual também fazem parte outras importantes marcas na área do grande consumo em Portugal. Dos estudos realizados em 2014, dois avaliaram hábitos de consumo nas marcas participantes no Projeto C, nomeadamente, os seguintes:

- Hábitos e tendências de consumo dos “Séniors Portugueses”;
- “O Digital – O Recriador da Realidade do Consumidor”.

OBJETIVO OPERACIONAL 5 – AUMENTAR A SEGURANÇA DOS APOSTADORES E MEDIADORES, ATRAVÉS DO ALARGAMENTO DO CARTÃO DE APOSTADOR À REDE FÍSICA, O QUE PERMITIRÁ INCREMENTAR A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA OPERACIONAL DO PROCESSO GLOBAL ASSOCIADO À EXPLORAÇÃO DOS JOGOS SOCIAIS

Inclusão da Rede Comercial no Sistema de Gestão de Segurança da Informação

Os mediadores dos jogos sociais do Estado estão abrangidos pelo “Sistema de Gestão da Segurança da Informação” enquanto parte interessada.

No âmbito da certificação do DJSCML e no que respeita a este sistema, foi realizada uma auditoria à rede comercial, que se focou sobretudo nos procedimentos de gestão do negócio. As auditorias têm por o objetivo continuar a garantir o rigoroso cumprimento da lei, em particular no que respeita à adoção plena dos procedimentos obrigatórios de segurança e à observância dos requisitos da exploração responsável.

Os mediadores auditados foram selecionados com base em critérios de amostragem e são representativos do

universo de mediadores dos JSE. Todas as alterações introduzidas na Rede Comercial e a sua expansão fizeram com que 2014 tenha sido um ano intenso no que respeita a formação. Foram organizadas 302 ações, em todo o País, por forma a abranger a totalidade da Rede, tendo participado cerca de 7530 colaboradores dos mediadores dos jogos Sociais do Estado.

Em 2014, o DJSCML esteve entre as Lotarias de Estado que mantiveram as certificações, por terem conseguido demonstrar o cumprimento integral das práticas a que as normas obrigam. O cumprimento das certificações foi auditado pela British Standard Institution (BSI), entidade independente e reconhecida mundialmente.

Em 2014, evoluímos tecnologicamente para uma solução de virtualização dos postos de trabalho. Foi a concretização de um projeto que, no âmbito dos requisitos a que o DJSCML está sujeito, por estar abrangido pela norma ISO/IEC 27001, visou o reforço dos níveis de segurança da informação, passando esta a estar integralmente centralizada, sujeita a regras de backup otimizadas e menos vulnerável ao risco de falhas no posto de trabalho.

A implementação da solução exigiu a colaboração e a preparação de todos os colaboradores que passaram, assim, por um processo de adaptação a uma nova realidade de trabalho, com alterações substanciais na forma e política de acesso e arquivo de dados.

Modelo Único de Pagamento de Prémios

A introdução do modelo único de pagamento de prémios foi uma medida inserida no âmbito da modernização e unificação de procedimentos dos Jogos Santa Casa, que visou garantir a segurança, a celeridade e comodidade no processo

de pagamento de prémios, para o apostador e para o mediador. Este processo determinou que os prémios superiores a 150 euros e inferiores a 5000 euros passassem a ser pagos nos pontos de venda, através de transferência bancária diretamente

para a conta do apostador. Para isso, o apostador passou a ter apenas que indicar o Número de Identificação Bancária (NIB), recebendo o seu prémio num prazo máximo de 72 horas.

OBJETIVO OPERACIONAL 6 – MELHORAR O PORTFÓLIO DE JOGOS, ESTANDO PREVISTO O LANÇAMENTO DE NOVOS JOGOS E MODALIDADES DE APOSTAS DESPORTIVAS

No âmbito do projeto de alargamento das Apostas Desportivas à Cota à Rede de Mediadores, 2014 foi um ano de intenso trabalho para conclusão dos desenvolvimentos tecnológicos, bem como de definição e preparação para os processos operacionais e de

negócio que serão o suporte à exploração deste novo Jogo.

O cumprimento do previsto no Plano de Atividades de 2014 permitiu assegurar que o Departamento de Jogos está preparado para explorar este novo Jogo.

Refira-se ainda a conclusão do lançamento da Lotaria Instantânea no Portal de Jogos - Fase II.

Outras atividades

O Departamento de Jogos mantém uma relação de grande proximidade com um significativo número de lotarias congéneres, em vários continentes, numa lógica de partilha de conhecimento das melhores práticas do mercado.

Em 2014, o Management Committee da SLE, entidade que gere o jogo Euromilhões, reuniu-se no Porto, em outubro, por ocasião da data em que o Euromilhões celebrou 10 anos. Tal facto foi oportunamente assinalado na reunião do órgão de gestão da SLE, onde estiveram presentes representantes dos 9 países que exploram conjuntamente o Euromilhões.

O Departamento de Jogos recebeu as visitas das Delegações de Lotarias Congéneres, designadamente: SELAE (Espanha); Caixa Económica Federal (Brasil); Sazka (República Checa); Loterija Slovenije (Eslovénia) e Japan Hades, Japan Lottery Research Center e Japan Lottery System (Japão).

O DJ participa ativamente nas organizações de que é associado (EL – European State Lotteries and Toto Association, CIBELAE – Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado e WLA – World Lottery Association). Refira-se que o Administrador Executivo dos Jogos Santa Casa é membro da Comissão Executiva da EL, tendo sido eleito em

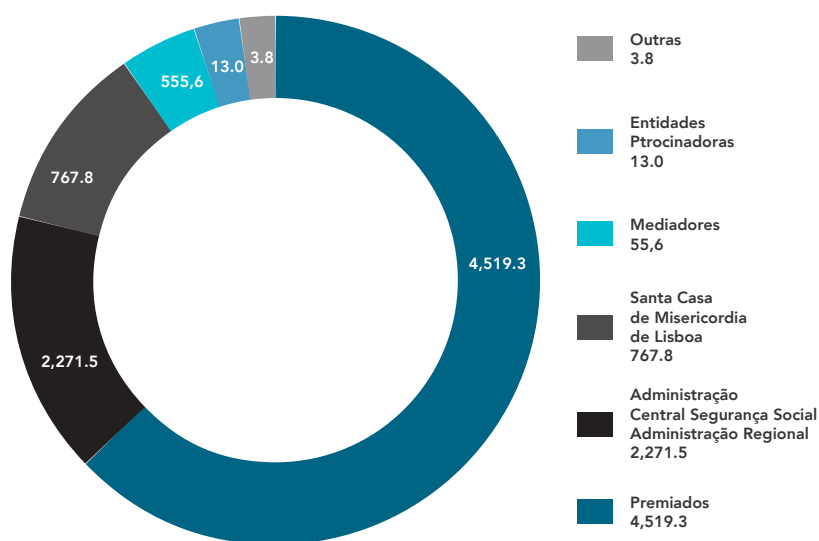
2014 como 2º Vice-Presidente, sendo também membro da Junta Diretiva da CIBELAE.

A Call Center Magazine e a International Faculty for Executives (IFE) atribuíram, em Portugal, o 1º Prémio ao Contact Center do Departamento de Jogos, que resultou da avaliação da qualidade de serviço prestado ao Cliente (atendimento telefónico e outros canais). O galardão, entregue durante a 14ª cerimónia dos Troféus Call Center 2014, foi o reconhecimento da qualidade do atendimento telefónico, bem como do empenho da instituição e dos seus profissionais no apoio ao cliente.

Retorno para a sociedade

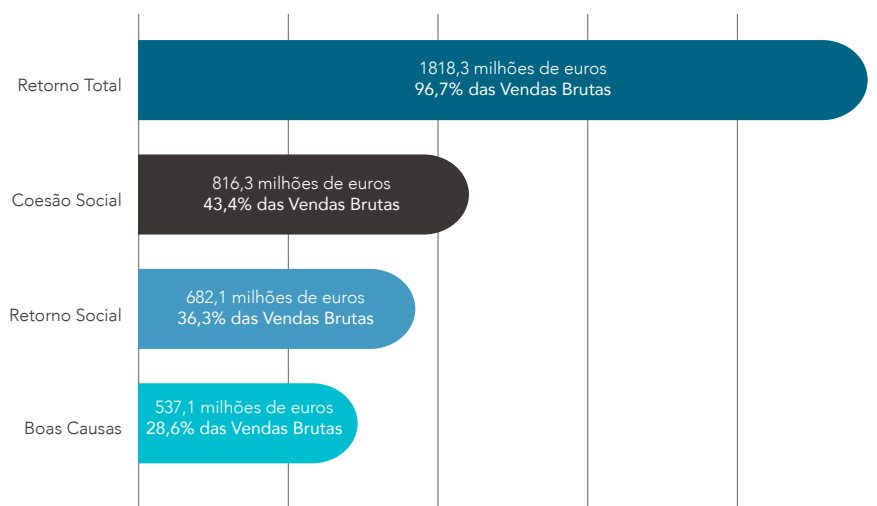
Entre os anos de 2010 e 2014 foram devolvidos à sociedade cerca de 8.131,0 milhões de euros conforme se pode observar no gráfico infra.

Gráfico 21 - Retorno à Sociedade por Entidade: 2010-2014 (milhões de euros)



Em 2014, com as receitas geradas pelas vendas dos produtos que integram o seu portefólio, foi possível ao Departamento de Jogos devolver à sociedade portuguesa 1.818,3 milhões de euros.

Gráfico 22 - Retorno à Sociedade – 2014 (milhões de euros; %)



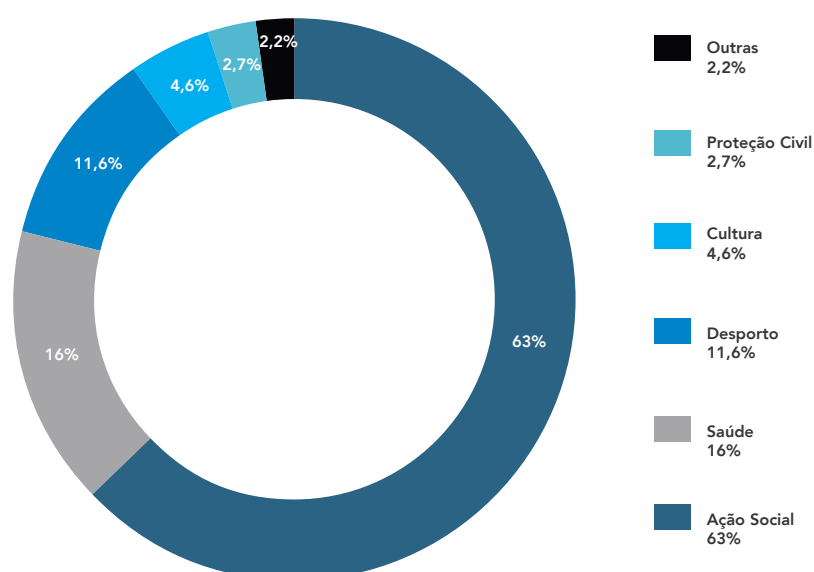
Neste ano, 96,7% das vendas brutas dos Jogos Santa Casa foram entregues aos portugueses sob a forma de prémios, remunerações pagas pelos apostadores aos mediadores, Imposto do Selo, financiamento de Boas Causas, patrocínios e investimentos na promoção da legalidade e do jogo responsável.

Boas Causas

Em 2014, foram atribuídos um total de 537,1 milhões de euros para financiamento das Boas Causas que estiveram na origem da exploração, em regime de exclusividade, dos jogos sociais do Estado.

Foram distribuídos aos beneficiários dos Jogos Santa Casa 534,7 milhões de euros e foram patrocinadas ações, no âmbito do desporto e cultura, no valor de 2,4 milhões de euros.

Gráfico 23 - Retorno à Sociedade: Boas Causas - Principais Áreas de Apoio – 2014



Retorno Social

Em 2014, o retorno social gerado pelos Jogos Santa Casa foi de 682,1 milhões de euros. Inclui-se neste valor, além do financiamento de causas sociais, o Imposto do Selo gerado pelos Jogos Santa Casa que, neste ano, atingiu 145,0 milhões de euros. Este valor representou 11,1% do total de receitas fiscais de Imposto do Selo, o montante mais elevado até à data.

Coesão Social

Em 2014, os Jogos Santa Casa contribuíram com um total de 816,7 milhões de euros para a promoção da coesão social em Portugal. Acrescem às verbas destinadas ao financiamento das políticas sociais do Estado os valores das remunerações pagas pelos apostadores e aos mediadores dos jogos sociais do Estado que, em 2014, atingiram 133,7 milhões de euros.

O valor gerado pela atividade de mediação permitiu aos nossos mediadores, distribuídos por todo o território nacional, assegurar uma dinâmica económica determinante para os seus negócios e relevante para a comunidade em que estão inseridos. Só em 2014, estas receitas da atividade de mediação dos Jogos Santa Casa garantiram o equivalente a pelo menos 9500 postos de trabalho.

Foi ainda investido um milhão de euros em ações de combate ao jogo ilegal, ao qual estão associados tipos de criminalidade, como a fraude e o branqueamento de capitais, entre outros, assim como em ações de promoção do jogo responsável, tendo em vista a proteção do património das famílias e da ordem pública.

Retorno Total

Aos montantes devolvidos já referidos acrescem os prémios que, em 2014, foram 166 milhões, perfazendo um valor total de 1001,6 milhões de euros (montante líquido de Imposto do Selo sobre prémios).

Durante o exercício de 2014, 11 apostadores receberam prémios superiores a 1 milhão de euros, estando neste incluído o jackpot de 190 milhões de euros atribuído em Portugal.





4.6

**Direção
da Cultura**

Direção da Cultura

A Direção da Cultura tem 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, integrando os seguintes serviços: Biblioteca, Arquivo Histórico, Centro Editorial, Museu de São Roque e Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural.

Ao longo do ano de 2014, a Biblioteca incorporou bibliografia através da compra, oferta e permuta, e facultou o acesso a recursos bibliográficos necessários ao estudo e investigação de temáticas relacionadas com a atividade desenvolvida pela **SCML**, tendo procedido ao tratamento bibliográfico, divulgação e desenvolvimento de ações de promoção do livro e da leitura. Tendo como finalidade recolher, descrever e preservar a documentação da **SCML**, o Arquivo Histórico promoveu também o apoio aos investigadores, através da divulgação do acervo documental e da disponibilização de dados específicos relacionados com os estudos que estão a ser desenvolvidos. Em 2014, também levou a cabo ações de apoio aos diversos serviços da **SCML**, visando as boas práticas arquivísticas, designadamente em termos de organização e classificação documental. Os produtos editoriais da **SCML**, a cargo do Centro Editorial, visam a divulgação da instituição, a sua ação e intervenção em benefício da comunidade e, em particular, dos mais carenciados, a par da ação de beneméritos que, ao longo dos tempos, a têm procurado apoiar. Nesse sentido, e dando continuidade à política editorial da instituição, o Centro Editorial desenvolveu a sua atividade produzindo edições para os diversos departamentos e serviços da **SCML**, publicações e coleções,

destacando-se, em 2014, as coleções Beneméritos, Comunidade, Cadernos Solidários e Ação Social, a revista Cidade Solidária, tendo também iniciado a produção de E-books. O Museu de São Roque contribui para a salvaguarda, estudo e valorização do património histórico e artístico da instituição e a sua divulgação aos diferentes tipos de públicos, promovendo e apoiando projetos de investigação sobre o seu acervo, assim como de outros bens da instituição com reconhecido valor artístico, arquitetónico e patrimonial, contribuindo, desta forma, para o aprofundamento do conhecimento científico nacional. Em 2014, foi concluída a ampliação/remodelação da galeria de exposições temporárias, potenciando deste modo a projeção da imagem da **SCML** e a captação de públicos. A oferta educativa e cultural, sob a responsabilidade do Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural, abrangeu os espaços culturais e patrimoniais da **SCML**, proporcionando assim a promoção do património da instituição, através da criação de programas de mediação cultural que contribuam para a sua valorização. Em 2014, a sua ação foi consolidada e alargada, respondendo às necessidades dos diferentes públicos e dando a conhecer espaços patrimoniais da **SCML** menos conhecidos.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

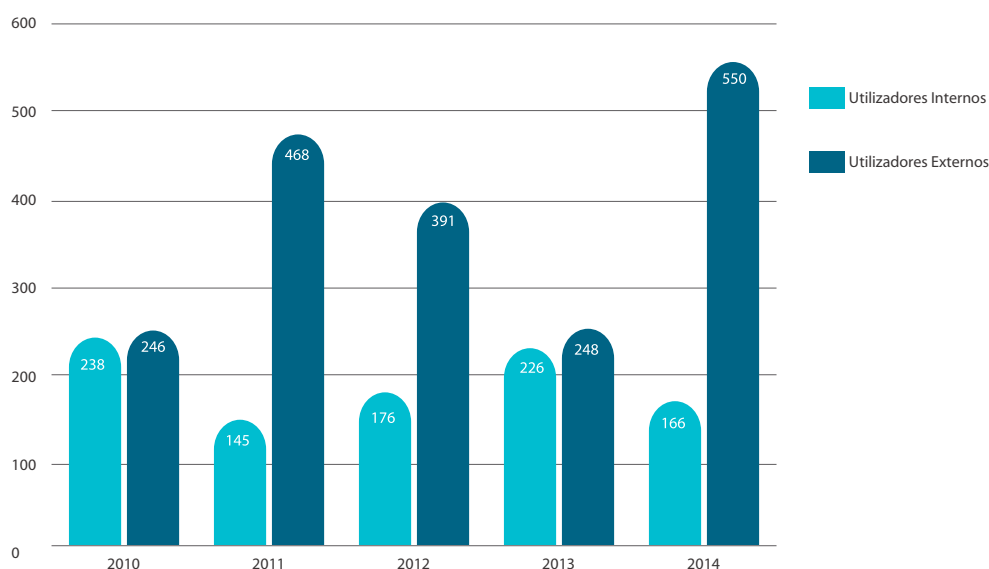
OBJETIVO OPERACIONAL 1 - REFORÇAR A IDENTIDADE DA SCML ATRAVÉS DE ATIVIDADES CULTURAIS E DE AÇÕES DE DIVULGAÇÃO.

Tratamento documental

Em 2014, o Arquivo Histórico (AH) da SCML realizou as seguintes ações:

- Ao longo de 2014, foram recebidos 454,56 metros lineares de documentação, oriunda de diversos serviços e equipamentos da SCML, tendo-lhes sido prestado auxílio com vista à transferência da sua documentação para o arquivo intermédio, no âmbito do apoio técnico e da monitorização dos arquivos correntes;
- Procedeu-se à descrição documental de 15825 documentos de Arquivo Histórico e foram efetuadas 39074 descrições de documentação em fase intermédia;
- Seleção e eliminação documental de 67,45 metros lineares de documentação produzida por diversos serviços da SCML, tendo por base a Portaria 509/2004 de 14 de maio;
- No âmbito da disponibilização de documentos em fase histórica e intermédia, procedeu-se ao atendimento de 716 utilizadores, sendo 166 internos e 550 externos, que consultaram e/ou requisitaram um total de 1309 documentos, processos ou livros.

Gráfico 24 - Evolução do número de utilizadores do AH



Ação Educativa e Cultural

Em 2014, no âmbito da ação educativa e cultural destacam-se:

- Paiaçu. Dramatização dos sermões do Padre António Vieira na Igreja de São Roque;
- A Santa Casa abre portas. Ciclo de visitas guiadas a doze imóveis da SCML;
- Jogos Sociais. Dois séculos ao serviço de sociedade. Projeto que resultou da colaboração entre a DIC e a DIAS dirigido aos utentes dos centros de dia e lares da SCML;
- Itinerários da Fé. Visitas guiadas a igrejas de Lisboa. Atividade que resultou de parceria entre a SCML e a Paróquia de São Nicolau;
- 1 mês/1 tema. Ciclo de visitas guiadas temáticas ao património histórico artístico da SCML;
- Visitas guiadas ao Convento de São Pedro de Alcântara em diferentes idiomas;
- Visitas guiadas ao Hospital de Sant'Ana;
- Workshops de desenho através do desenvolvimento de projetos criativos a partir do acervo artístico da SCML.

Na vertente comunicacional importa referir a gestão da página de facebook e do site do Museu de São Roque, bem como o desenvolvimento e manutenção das bases de dados de contactos do Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural. A visibilidade da programação cultural e educativa oferecida foi ainda reforçada através da divulgação presencial da mesma no exterior.

Quadro 98 - Participantes nas atividades do SPDC

Indicadores	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
N.º de participantes nas atividades dirigidas ao público infantil e juvenil	n.a.	8 000	11 020	37,8%	
N.º de participantes nas atividades dirigidas ao público adulto	n.a.	12 300	16 529	34,4%	
N.º de participantes nas atividades dirigidas à população apoiada pela SCML	n.a.	500	734	46,8%	
N.º total de participantes nas atividades do SPDC	26 969	20 800	28 283	36,0%	4,9%

Exposições temporárias

- Organização de exposição comemorativa dos 516 anos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

A Direção da Cultura organizou a exposição intitulada "Visitação. O Arquivo: memória e promessa". Esta exposição, cuja curadoria esteve a cargo de Paulo Pires do Vale, decorreu na Galeria de Exposições Temporárias, entre 10 de julho e 2 de novembro de 2014. A mostra incluiu acervo documental e artístico da **SCML** (tanto do Arquivo

Histórico como do Museu de São Roque) e foi enriquecida também com peças de outras instituições. Foi editado um catálogo bilingue que incluiu um CD musical do concerto de encerramento da exposição, destacando-se a obra inédita de João Madureira, encomendada para este evento. Esta exposição contou com

a presença de 10800 visitantes (o dobro daquilo que tinha sido planeado), sendo que, no domínio da divulgação, destacam-se as 4222 visitas ao microsite, criado especificamente para promover a exposição;

- Realização de Exposição Bibliográfica “A presença das Misericórdias portuguesas na Biblioteca da Santa Casa” no Espaço Santa Casa, entre 26 de novembro a 20 de dezembro, tendo resultado da proposta de partilha de recursos bibliográficos entre a Misericórdia de Lisboa e outras Santas Casas. A acompanhar a exposição foi elaborado o catálogo bibliográfico “Misericórdias” constituído por 160 referências bibliográficas de monografias e índices de autores, títulos e assuntos.

Destaca-se também a participação em exposições nacionais e internacionais, através do empréstimo de obras de arte, nas seguintes exposições:

- Tesori dal Portogallo. Architetture immaginarie dal Medioevo al Barocco Turim, Palazzo Madama - 7 de maio a 21 de setembro de 2014;
- Exposição Jóias da Carreira da Índia, Museu do Oriente, 13 de novembro a 26 de abril 2015.

Distinções e prémios

A importância do acervo museológico e patrimonial do Museu de São Roque, assim como da atividade cultural da **SCML**, no contexto nacional e internacional, foi objeto de distinção em 2014 através da atribuição de três PRÉMIOS APOM 2014, nomeadamente a:

- Exposição “A Encomenda Prodigiosa – Da Patriarcal à Capela de S. João Baptista”, no âmbito de parceria entre a **SCML** e o Museu Nacional de Arte Antiga;
- Itinerário “Passeios com Arte e Ciência, Entre as Amoreiras e o Chiado”;
- Menção honrosa com as “Visitas guiadas ao Hospital de Sant’Ana 1904-2013: arte, arquitetura, ciência e saúde”, na categoria de Serviço de Extensão Cultural.

Conferências/seminários

Em 2014, ocorreram, ainda, outros eventos em que o Museu de São Roque e o Arquivo Histórico participaram, nomeadamente:

- Realização de palestras públicas sobre o Convento de São Pedro de Alcântara, nomeadamente a palestra “O Convento de S. Pedro de Alcântara – História, Urbanismo, Arquitetura e Reabilitação”, no âmbito das Jornadas Europeias do Património, Festa no Chiado 2014 e Comemoração dos 500 anos do Bairro Alto;
- Palestra “A Preciosa Relíquia de São Gregório Taumaturgo da Igreja de São Roque”, na Igreja de São Roque, por ocasião das Jornadas Europeias do Património, em 28 de setembro de 2014;
- Aproveitando a atualidade, o interesse e a premência do suporte digital na divulgação e conservação do património, a Biblioteca da **SCML** promoveu a conferência “Bibliotecas Técnicas: Divulgação e preservação”, no dia 10 de dezembro, na Sala de Extrações, tendo como conferencistas a Dr.ª Dália Guerreiro e o Dr. Álvaro Matos.

A Direção da Cultura participou ainda em várias efemérides, designadamente: Dia Internacional de Monumentos e Sítios; Dia Mundial do Livro e dos Direitos de Autor; Dia Internacional dos Museus; Jornadas Europeias do Património; e Vogue Fashion Night Out.

Merecem ainda referência, pelo contributo para a divulgação internacional do património artístico-cultural da **SCML**, as visitas em 2014, do Grupo VIP Dulwich Picture Gallery senior patrons ao Museu de São Roque e da comitiva do Instituto Camargo Correa e da InterCement – Brasil ao Arquivo Histórico.

O Museu de São Roque recebeu um total de 45496 visitantes, havendo um acréscimo de 7% relativamente ao ano anterior. No que respeita a visitantes individuais, as nacionalidades mais representadas foram Portugal, França, Alemanha, Reino Unido e Itália.

Quadro 99 - Afluência de visitantes ao Museu e Igreja de São Roque

Indicadores	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de visitantes individuais do MSR	18 189	16 700	21 335	27,75%	17,3%
Nº de visitantes do MSR participantes em atividades educativas	2 4327	n.a.	24 161		-0,7%
Nº total de visitantes do MSR	42 516	n.a.	45 496		7,0%
Nº de visitantes da Igreja de S. Roque	274 000	280 000	310 327	10,83%	13,3%
Receitas da venda de ingressos no MSR (euros)	18 177	14 000	18 372	31,23%	1,1%

Temporada de Música em São Roque - 26ª Edição

Organizada pela Direção da Cultura, a Temporada de Música em São Roque contou com a assessoria de um consultor musical e envolveu transversalmente as áreas da **SCML**, adotando um novo modelo de organização, nomeadamente no que se refere a espaços, procedimentos internos e aperfeiçoamento das alterações introduzidas no modelo de candidatura, designadamente:

- Alargamento a novos espaços (Convento da Encarnação e Instituto de São Pedro de Alcântara), com reforço de visitas guiadas a esses monumentos;
- Introdução de um novo método de seleção com criação de um júri;
- Reforço do apoio aos talentos emergentes, com a criação da Temporada Júnior;
- Realização de um inquérito de satisfação junto do público que permitiu avaliar pontos fortes e fracos, tendo como resultado apurado o valor médio de satisfação de 4,3 (numa escala de 1 a 5).

As alterações introduzidas revelaram-se fundamentais no aumento do número de espectadores e de participantes nas visitas guiadas.

Quadro 100 - Temporada de Música em São Roque

Indicadores	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de concertos	10	10	12	20,00%	20,00%
Nº de espetadores	3 193	2 000	3 644	82,20%	14,12%
Nº de espetadores que participaram nas visitas guiadas	160	n.a.	272		70,00%

O programa incluiu doze concertos. Para além dos oito concertos selecionados a partir das candidaturas validadas, os concertos de abertura e encerramento decorreram de parcerias, estando a cargo do Coro Gulbenkian e da Orquestra Barroca da Casa da Música, houve, ainda, dois concertos realizados pela Escola de Música do Conservatório Nacional e pela Escola de Música de Nossa Senhora do Cabo.

Outros concertos

Além da Temporada de Música em São Roque, foram realizados treze concertos, destacando-se o Concerto de encerramento da exposição “A Visitação. O Arquivo: memória e promessa”, Orquestra XXI e Graindelavoix, com um total de 4140 espetadores.

Parcerias

O estabelecimento de parcerias com instituições educativas, do ensino pré-escolar ao superior, de cariz religioso, de ação social e cultural e da área do Turismo, reforça a estratégia de divulgação, potenciando a criação de sinergias e de projetos pluridisciplinares. Neste sentido, e tendo em vista a divulgação e investigação do património artístico e cultural da **SCML**, foram realizadas 55 parcerias de âmbito nacional e internacional, destacando-se:

- Imprensa Nacional Casa da Moeda, com vista à publicação do livro monográfico da Capela de São João Baptista;
- Google Art Project, com vista à divulgação internacional do acervo artístico do Museu de São Roque e da Igreja de São Roque;
- A formalização com quatro instituições nacionais (Museu da Farmácia, Museu de Arte Antiga, Museu de Lamego e Igreja de Santa Cruz) para o empréstimo de obras de arte que figuraram na exposição comemorativa dos 516 anos da Misericórdia de Lisboa;
- Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa e com a Escola Secundária Sebastião da Silva, com a integração de quatro estagiários em contexto de formação curricular.

No âmbito da promoção da Direção da Cultura, através da divulgação do património e atividades culturais, foram realizadas, ainda, as seguintes parcerias: Câmara Municipal de Lisboa, Otlis – Operadores de Transportes da Região de Lisboa. A.C.E., Metropolitano de Lisboa, Tomi World, ANA, Aeroportos de Portugal, Editora Santillana, Editora Leya, Porto

Editora, Montepio, PT, Sapo Voucher, APL, Administração do Porto Lisboa, UNICRE, Instituição Financeira de Crédito S.A., Deutsch Bank, Ordem dos Advogados. A permuta de publicações entre diversas instituições e a **SCML** constituiu uma oportunidade de reforço do intercâmbio cultural com entidades como, por exemplo,

a Fundação Calouste Gulbenkian, a Fundação Francisco Manuel dos Santos, o Instituto de Ciências Sociais, a Universidade Católica do Porto, o Instituto Superior de Psicologia Aplicada, a Universidade do Algarve, a Universidade Lusófona, o Tribunal de Contas e diversas autarquias.

Tratamento de bibliografia

No âmbito da descrição e disponibilização de documentação aos utilizadores externos e internos, foram catalogados 3579 documentos bibliográficos (monografias, analíticos, publicações periódicas e legislação). Salienta-se o trabalho relacionado com a descrição bibliográfica das obras permutadas com as Misericórdias Portuguesas e com os Municípios Portugueses, no âmbito do protocolo celebrado entre a SCML e a Associação de Municípios Portugueses em 2012.

Apoio aos utilizadores na realização de pesquisas bibliográficas para satisfação de pedidos de informação

Disponibilização aos leitores de 3555 documentos em suporte papel e digital, com um total de 3432 utilizadores/pedidos.

Neste campo, foi assegurada a continuação do apoio aos utilizadores da Biblioteca do Conhecimento on-line, que a **SCML** disponibiliza

no âmbito do contrato que celebrou com a Fundação para a Ciência e Tecnologia para o triénio 2013/2015. Esta base de dados disponibiliza o acesso ilimitado e permanente a textos integrais de mais de 16750 publicações científicas internacionais de 16 editoras.

Em 2014, a Biblioteca disponibilizou a B-On para consulta aos técnicos da área de Investigação Científica e Desenvolvimento do Departamento de Qualidade e Inovação, tendo em vista a produção e atualização científica de trabalhos na área das Neurociências.

Itinerância das obras do acervo bibliográfico da Biblioteca da SCML

Procedeu-se, à itinerância das obras do acervo bibliográfico da Biblioteca junto dos utilizadores internos de 22 equipamentos do Departamento de Ação Social e Saúde, que contou com a presença de 259 técnicos e disponibilizou 1177 obras. Esta iniciativa tem por objetivos divulgar e facilitar o acesso ao acervo pelos técnicos dos equipamentos descentralizados da instituição.

Divulgação de sugestões de leitura

A Biblioteca prosseguiu com a divulgação de documentos bibliográficos e legislativos, pelo público em geral, nomeadamente pelos técnicos da Misericórdia de Lisboa, tendo havido um incremento significativo face ao ano de 2013, resultado da implementação do “Livro da Semana” e do “Boletim Informativo do Diário da República”.

Obras de instalação da revista *Brotéria* e da sua Biblioteca nas instalações no S. Roque

A ação encontra-se suspensa pois, de acordo com informação do DGIP em dezembro de 2014, o projeto de arquitetura estava em aprovação na Câmara Municipal de Lisboa.

Quadro 101 - Tratamento bibliográfico, utilizadores e divulgação

Indicadores	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Tratamento de bibliografia					
Nº de obras / documentos disponibilizados on-line	3 941	3 500	3 579	2,3%	-9,2%
Nº de obras digitalizadas	854	600	626	4,3%	-26,7%
Apoio aos utilizadores					
Nº de utilizadores	4 136	2 800	3 432	22,6%	-17,0%
Nº de documentos consultados	4 031	3 500	3 555	1,6%	-11,8%
Itinerância das obras da Biblioteca					
Nº de presenças	251	250	259	3,6%	3,2%
Nº de obras disponibilizadas	905	700	1 177	68,1%	30,1%
Divulgação de sugestões de leitura					
Nº de boletins divulgados	105	45	243	440,0%	131,4%
Nº de documentos divulgados	392	350	1 535	338,6%	291,6%

Produção, edição e reedição de publicações

No âmbito da produção editorial, há a destacar o início da produção digital e o esforço realizado em termos de formação complementar, a par do investimento em novo

software e equipamento informático. Foram identificadas necessidades de formação ao nível do Design Digital e de E-Publishing, a que se procurará dar resposta no ano seguinte, no

sentido de poder abraçar novos projetos editoriais, reconhecendo o potencial inovador desta nova área para a SCML.

O número de edições previstas no Plano Editorial para 2014 foi cumprido tendo sido editadas as seguintes publicações:

- Roteiro da Igreja (versões em inglês, francês e espanhol)
- Renovar a Esperança: programa Intergerações
- Catálogo Prémios Nunes Correa Verdade de Faria
- Saúde Mais Próxima: de mãos dadas com a comunidade
- Catálogo Bibliográfico Misericórdias
- Revista Cidade Solidária nºs 31 e 32 (e separatas)
- Catálogo da exposição "Visitação. O Arquivo: memória e promessa", que inclui um CD de música, onde são interpretados dois "Magnificat" com linguagens distintas, um escrito no século XVII e o outro concebido no século XXI
- imAGES (e-book, versões em português e inglês)

Quadro 102 - Edição de publicações

Indicadores	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de monografias / publicações editadas	10	9	10	11,11%	0,00%
Nº de publicações periódicas editadas	2	2	2	0,00%	0,00%

Participar na Feira do Livro de Lisboa em 2014

A participação da **SCML** na Feira do Livro, em 2014, sob o lema “Abrimos portas à cultura” apresentou este ano um pavilhão melhorado em termos de acessibilidades e um vasto programa cultural, constituído com múltiplas oportunidades de divulgação das várias áreas de intervenção da **SCML**, tendo contado com a participação de utentes, técnicos, dirigentes, especialistas

convidados e autores. Destacam-se as participações da Orquestra Geração, Projeto GEO – Sons do Mundo, História da Imprensa e do Jogo Impresso na **SCML**, Ofícios do Livro em parceria com Fundação Ricardo Espírito Santo, “Vamos falar de Demências” (Neurociências, **SCML**), “À conversa com os Livros Vivos da Ameixoeira” – Projeto Tesouros da Ameixoeira, a obra de Delmira

Maçãs e a Linguística Portuguesa em meados do Séc. XX, entre muitas outras intervenções, num total de 47 eventos no pavilhão da **SCML**.

A notoriedade da **SCML** saiu assim reforçada, uma vez que, cerca de meio milhão de visitantes, puderam conhecer melhor a instituição através do que faz e publica.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 - DESENVOLVER O ACESSO DA POPULAÇÃO APOIADA PELA SCML AO PATRIMÓNIO CULTURAL DA INSTITUIÇÃO

Voluntariado da leitura junto dos utentes da SCML

Realização de 97 sessões de leitura, inseridas no âmbito do projeto “Voluntariado da leitura” junto de sete equipamentos sociais de pessoas idosas e contou com 1386 presenças/utentes. O acréscimo de 321,7% de sessões realizadas e de 521,5% de presenças, relativamente ao ano 2013, justifica-se pela adesão ao projeto de mais quatro equipamentos.

Quadro 103 - Participação da população apoiada pela SCML em atividades da Biblioteca e do SPDC

Indicadores	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de sessões de leitura	23	60	97	61,67%	321,74%
Nº de utentes	223	450	1 386	208,00%	521,52%
Nº de participantes no projeto “Jogos Sociais. Dois séculos ao serviço da sociedade”	70	n.a.	81		15,71%

Segunda edição do projeto “Jogos Sociais – dois séculos ao serviço da sociedade”, desenvolvido ao longo do ano em articulação com a Direção de Ação Social. Este projeto, que contou com a participação de 81 utentes de centros de dia e lares da **SCML**, incluiu três fases distintas: visita ao Museu de São Roque, Arquivo Histórico e Sala de Extrações da Lotaria; desenvolvimento de atividades nos Equipamentos sociais da **SCML** sobre a temática da visita; apresentação pública das mesmas na Sala de Extrações.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - ASSEGURAR A DISTRIBUIÇÃO E VENDA DE PUBLICAÇÕES E MERCHANDISING DA SCML NO ÂMBITO DA DIC

Promoção e venda de publicações (inclui resultados da Feira do Livro)

A comercialização de publicações em 2014, no valor de 17382,78 €, representou um crescimento de 14,2% do nº de publicações vendidas face a 2013 e um aumento das receitas de 12,1% face ao mesmo período homólogo. Contribuíram, para isso, a presença na Feira do Livro, o aumento do turismo com as consequentes

visita e compra de edições na loja do Museu de Roque, as vendas através do website da **SCML**, mas também a distribuição da Revista Cidade Solidária nas principais bancas do país. Manteve-se a política de consignações tendo sido preparado o seu alargamento junto de livrarias de universidades, pelo que se espera

que 2015 veja os resultados desse investimento. Relativamente à dimensão de promoção institucional, nomeadamente ofertas institucionais de publicações, para as quais contribuiu igualmente o protocolo com a Associação Nacional de Municípios Portugueses, foram oferecidas 7181 unidades.

Quadro 104 - Venda de Publicações

Indicadores	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de publicações vendidas	1 384	1 750	1 580	-9,71%	14,16%
Receita das vendas de publicações	15 512	18 000	17 383	-3,43%	12,06%

Promoção de ações de permuta de publicações

As permutas de edições com entidades de interesse público realizaram-se de forma regular, tendo entrado para o acervo da Biblioteca da Misericórdia de Lisboa 358 novas edições de interesse relevante. Do resultado da campanha de permutas iniciada em 2013 junto de várias Misericórdias do país, pôde o Centro Editorial contribuir para o encaminhamento de muitas dezenas de obras editadas pelas congéneres da **SCML**, do que resultou, em 2014, uma exposição realizada pela Biblioteca sobre as Misericórdias de Portugal.

Quadro 105 - Permuta de publicações

Indicadores	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de parcerias contratualizadas	5	2	4	100,00%	-20,00%
Nº de publicações permutadas	811	350	358	2,29%	-55,86%

Através da loja, o Museu de São Roque deu continuidade à promoção da venda de artigos de *merchandising*, tendo superado o número de unidades vendidas e respetivas receitas relativamente ao ano anterior.

Quadro 106 - Evolução de vendas na loja do Museu de São Roque

Indicadores	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
N.º de unidades vendidas	1 777	2 000	2 440	22,00%	37,31%
Receitas obtidas com a venda de artigos de merchandising	4 801	6 000	5 910	-1,50%	23,10%

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - PROMOVER O AUMENTO DE PÚBLICOS NA AÇÃO CULTURAL DA DIC.

Em 2014, assistiu-se a um acréscimo da participação de públicos nas atividades promovidas pelo Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural o que resultou, em parte, do reforço das ações de divulgação, designadamente através do facebook e do site do Museu de São Roque, o envio de informação por mail e a divulgação presencial das atividades no exterior, em estabelecimentos de ensino, juntas de freguesia, empresas do setor turístico, entre outros.

Quadro 107 - Divulgação das atividades do SPDC

Indicadores	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
N.º de posts colocados no site e no facebook do MSR	n.a.	120	671	459,17%	-
N.º total de visitas ao site do MSR	n.a.	30 000	34 839	16,13%	-
N.º de instituições e de empresas do setor turístico contactadas	n.a.	200	471	135,50%	-
N.º de instituições e de empresas do setor turístico angariadas	n.a.	100	169	69,00%	-

OBJETIVO OPERACIONAL 5 - CONTRIBUIR PARA A PARAMETRIZAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS E DE GESTÃO DE PROCESSOS DA SCML

O Arquivo continuou a dar apoio ao Projeto de Modernização Administrativa da **SCML**, tendo contribuído para a elaboração do Plano de Preservação Digital da **SCML**, nomeadamente na avaliação arquivística da informação existente nos diversos sistemas de informação em uso. Relacionado com este trabalho, já foram apresentados a proposta de Plano de Classificação Documental de base funcional (em 2013), assim como as especificações técnicas para a aquisição de um sistema de gestão de documentos eletrónicos (em 2012).

OBJETIVO OPERACIONAL 6 - MELHORAR PROCESSOS, CONDIÇÕES DE POSTOS DE TRABALHO E DE ACONDICIONAMENTO DO ACERVO DOCUMENTAL

Aquisição e instalação de mobiliário, equipamento diverso e software

Em 2014, procedeu-se à aquisição e instalação do programa Biblio.Net, que se destina à gestão de bases de dados, modular, integrado e aberto face às tecnologias de desenvolvimento atuais e às bases de dados utilizadas, incluindo um conjunto de ferramentas e funcionalidades que permitem a utilização de dados bibliográficos em múltiplos formatos.

No quadro da linha de edição digital, foi feito investimento num novo computador Macintosh e em software para a produção de edições em formato digital (E-books), assim como num novo portátil para assegurar a venda em pontos fora da **SCML**, como por exemplo na Feira do Livro. Do ponto de vista tecnológico, está

o Centro Editorial equipado para prosseguir na realização de projetos editoriais digitais.

Em 2014, o Museu de São Roque substituiu o seu sistema de bilheteira e de gestão de stocks com a instalação do programa PHC. O SPDC adquiriu a aplicação de Gestão

de Email's Smart Serial Mail. Foi, ainda, atribuído um espaço de gabinetes a este serviço no Convento de São Pedro de Alcântara, com dez postos de trabalho.

OBJETIVO OPERACIONAL 7 - PROMOVER UM PROGRAMA DE AÇÕES DE CONSERVAÇÃO E RESTAURO DOS BENS CULTURAIS DA SCML

Preservação, conservação e restauro

Ao longo do ano, foram restaurados 12 documentos para figurarem na exposição "Visitação. O Arquivo: memória e promessa". Além disso, foi dada continuidade ao trabalho de descrição, restauro e acondicionamento de espécies fotográficas do fundo Arquivo Familiar Benito Mações.

Deu-se sequência aos trabalhos de preservação e manutenção adequada das espécies, através de ações de higienização (3155 documentos) e de tratamento de encadernações (485 exemplares).

Em 2014, o Arquivo Histórico continuou o trabalho de levantamento do estado de conservação do acervo documental e bibliográfico à sua guarda. Este trabalho tem por objetivo identificar as situações problemáticas com vista à definição de prioridades e ao planeamento das medidas mais convenientes, nomeadamente futuras intervenções de restauro.

No que se refere às instalações no Conjunto de São Roque, relativamente ao sistema de ventilação a ser instalado nos depósitos, a proposta apresentada

pelo DGIP (após recolha de parecer técnico do Prof. Vasco Freitas), foi aprovada pela Mesa, prevendo-se que o concurso para seleção da firma seja lançado em 2015.

Para o ano de 2014, o Museu de São Roque previu a realização de 83 ações de conservação e restauro, tendo sido concretizadas 118 ações de conservação, das quais 115 em património móvel e três em património integrado.

Quadro 108 - Evolução de medidas preventivas e de ações de restauro

Indicadores	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Nº de bens integrados intervencionados	1	1	3	200,00%	200,00%
Nº de peças de ourivesaria e escultura intervencionadas	33	79	115	45,57%	248,48%
Nº de tratamentos de encadernações	562	440	485	10,23%	-13,70%
Nº de higienizações da documentação	3 234	2 600	31 55	21,35%	-2,44%

Acompanhamento técnico de trabalhos de conservação e restauro no Palácio de São Boaventura, incluindo a recuperação de cinco peças de mobiliário do denominado "Quarto da menina".

OBJETIVO OPERACIONAL 8 - PROMOVER A SATISFAÇÃO DE PÚBLICOS NAS ATIVIDADES CULTURAIS DA DIC

Tendo por objetivo conhecer a qualidade das exposições realizadas pelo Arquivo Histórico e pela Biblioteca, foi realizado um estudo assente em inquéritos que foi distribuído pelos

visitantes das exposições "Visitação. O Arquivo: memória e promessa " e "A presença das Misericórdias Portuguesas na Biblioteca da **SCML**". A análise dos dados pelo Gabinete

de Estudos e Planeamento da **SCML** revelou que o grau de satisfação igual ou superior a 3 (numa escala de 1 a 5) foi de 94,7%, superando largamente o planeado para 2014.

Quadro 109 - Avaliação das Exposições do Arquivo Histórico e da Biblioteca

Indicadores	Realizado 2013	Plano 2014	Realizado 2014	Δ% Real 2014 Plan 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Grau de satisfação igual ou superior a 3	n.a.	70%	94,70%	24,7 p.p.	-

Estudos histórico-artísticos

Ao longo de 2014, a Direção da Cultura prosseguiu a sua atividade de investigação através da realização dos seguintes estudos histórico-artísticos:

Na revista Cidade Solidária, foram publicados os seguintes artigos:

- “Preservar a memória dos Beneméritos: o fundo documental dos Benito Maçãs”, da autoria de Luís Lima (revista n.º 31);
- “Instituta Ordinis Beati Francisci: Um impresso do século XVI no Arquivo Histórico da **SCML**”, da autoria de Helga Maria Jüsten (revista n.º 31);
- “As cartas de jogar e os expostos da Misericórdia de Lisboa”, da autoria de Fernanda Frazão (revista n.º 32);
- “As Escolas Maternais de Ilda de Bulhão Pato”, da autoria de Maria Honrado (revista n.º 32);
- Publicação de artigo dedicado ao tema “Quatro Príncipes Japoneses de Visita a Lisboa”, na revista Brotéria, N.º 5/6, Nov./Dez. 2014, pp. 375-386;
- Estudo histórico-arquitetónico do Convento de São Pedro de Alcântara;
- Estudo histórico-arquitetónico do Recolhimento de São Cristóvão, integrado no Estudo dos Recolhimentos da Capital;
- Estudo analítico e documental sobre os azulejos na Rua dos Lagares;
- Estudo histórico-arquitetónico sobre a Sala das Extrações da **SCML**;
- Estudo histórico-patrimonial da antiga Igreja da Misericórdia (atual Conceição Velha); Participação no grupo de trabalho da reabilitação da Igreja da Conceição Velha, com proposta de musealização do espaço;
- Investigação de continuidade sobre a História da Casa Professa de São Roque e redação de textos;
- Elaboração de conteúdos para o CD-ROM interativo sobre a intervenção de conservação e restauro da Capela de São João Baptista, a encartar na edição da monografia sobre a Capela.





5

Secretaria - Geral

Secretaria-Geral

A Secretaria-Geral (SG) é o serviço da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) que presta apoio técnico, informativo e administrativo aos órgãos de administração e aos departamentos e serviços, e que coordena, de uma forma transversal, os projetos e ações de modernização e simplificação administrativa da SCML, através da adoção de boas práticas organizacionais, com vista à otimização do funcionamento da instituição.

No decurso do ano de 2014, a Secretaria-Geral foi objeto de duas reestruturações orgânicas, com os objetivos de:

- Assumir um papel de responsabilidade no âmbito da definição e desenvolvimento de linhas estratégicas e políticas gerais de modernização e simplificação administrativa da **SCML**, através da criação da Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa;
- Garantir uma maior proximidade da instituição ao cidadão e assegurar uma forma privilegiada de atendimento e de apoio, através da criação do Contact Center da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, coordenado pelo Núcleo de Atendimento ao Cidadão da Unidade de Atendimento, Relações Públicas e Protocolo;
- Integrar dois gabinetes especializados, o Gabinete de Apoio à Mesa e ao Provedor, de assessoria de caráter técnico-jurídico e o Gabinete de Relações Internacionais, que colabora na formulação de políticas de promoção e desenvolvimento nas áreas de intervenção da **SCML**, no domínio das relações externas, em colaboração com instituições congéneres, nacionais e internacionais.

Saliente-se que, no final do ano de 2014, a Secretaria-Geral passou a integrar um grupo de trabalho para redefinir o novo modelo organizacional dos serviços de aprovisionamento da **SCML**, sendo a Secretaria-Geral

o serviço responsável pela coordenação executiva.

O presente relatório de atividades evidencia a atividade transversal e multidisciplinar da

Secretaria-Geral, em articulação com os diversos departamentos e serviços da **SCML**, com vista à modernização e simplificação dos métodos de trabalho.

Atividade Desenvolvida

Face aos objetivos estratégicos estabelecidos, a Secretaria-Geral desenvolveu a sua atividade em 2014, em três vertentes distintas: assegurar as atividades no âmbito das suas competências, apostar num conjunto de ações novas/projetos inovadores e otimizar o seu funcionamento e os seus recursos.

Em 2014, a Secretaria-Geral programou e realizou dois projetos inovadores:

- A criação do Contact Center da **SCML**, com entrada em funcionamento no dia 1 de setembro, com o objetivo de garantir uma qualidade de resposta da **SCML** aos cidadãos nas suas diferentes áreas de atuação, tendo sido disponibilizadas nesta 1.ª fase três linhas de atendimento:
- Linha de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), denominada “Dialogar para Combater a Solidão”, disponível para os utentes identificados pelas equipas que operam no terreno, com atribuição do aparelho “Carephone”, que permite o contacto imediato com a equipa, disponível 24h por dia;
- Linha Geral (LG) da **SCML**, que recebe todas as chamadas efetuadas para o número de telefone geral da **SCML**, bem como as chamadas não atendidas efetuadas para números diretos internos do Complexo de S. Roque, com funcionamento de segunda a sexta-feira, entre as 9h00 e as 18h00, à exceção de feriados nacionais e municipais;
- Linha de Apoio a Fornecedores (LEF), para um melhor acompanhamento dos fornecedores da **SCML**, que recebe todas as chamadas efetuadas para o número de telefone 707 207 317, com horário de funcionamento às quintas e sextas-feiras, das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 17h30.
- O desenvolvimento do Portal da Secretaria-Geral, com os objetivos de desmaterializar toda a informação e dotar o serviço de uma plataforma que concentra os processos de todas as suas unidades organizacionais e que permite o registo e acesso a toda a informação estruturada e uniformizada, relativamente à atividade desenvolvida, como sejam as deliberações da Mesa, os processos de celebração de contratos, de protocolos, de representações em órgãos sociais, de registo de faturas e toda a documentação inerente às competências da SG (regulamentação orgânica, o plano de atividades/indicadores de atividade e orçamento anual).

A par destes projetos com caráter inovador, no mês de dezembro de 2014, foi apresentado à Mesa pelo grupo de trabalho, do qual faz parte a Secretaria-Geral, o estudo do novo modelo organizacional dos serviços

de aprovisionamento da **SCML**, com vista à melhoria dos processos atualmente em vigor na instituição, bem como em reforçar os mecanismos de controlo nos procedimentos aquisitivos da **SCML**. Este novo

modelo assenta na descentralização dos aprovisionamentos, em função das respetivas áreas de especialização e categoria de bens que se encontram afetos aos departamentos e serviços.

Acresce ainda que em 2014, a Secretaria-Geral, através do seu Gabinete de Relações Internacionais, desenvolveu a sua atividade de apoio ao desenvolvimento e consolidação do relacionamento da **SCML** com entidades externas, nacionais e internacionais, de que se destacam:

- Representação institucional nas reuniões bimensais de coordenação das Relações Internacionais e Cooperação dos Organismos do Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social;
- Promoção das relações internacionais e de cooperação da **SCML** com os países de língua oficial portuguesa, nomeadamente na celebração de acordos, parcerias ou outros instrumentos de cooperação;
- Divulgação do trabalho desenvolvido pela **SCML** junto das Embaixadas da Bélgica, Itália, México, Espanha, Suíça, Dinamarca, Finlândia, Suécia e Noruega.

No plano anual a SG estabeleceu, para o ano de 2014, um conjunto de cinco objetivos operacionais que concorrem para os supracitados objetivos estratégicos e que contextualizam e direcionam a sua ação no plano estratégico da **SCML**.

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 Secretaria-Geral assegurou um vasto conjunto de atividades no âmbito das relações públicas e comunicação, das quais se salientam:

- Um conjunto de 123 ações de organização/apoio às ações integradas de Relações Públicas e Comunicação, promovidas pelos diversos departamentos e serviços, e iniciativas promovidas em parceria com entidades externas, das quais se destacam as seguintes:
 1. Coorganização com o Departamento de Empreendedorismo e Economia Social de um conjunto de eventos, como o “Brainstorming Saúde e Ação Social”, que contou com a presença do Secretário de Estado da Segurança Social, no **Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão**, o “Brainstorming Cultura e Património”, que contou com a presença do **Secretário de Estado da Cultura**, na **Fundação Ricardo Espírito Santo** e a “**Conferência Internacional do UAW**”, que teve lugar no **Museu do Oriente**.
 2. Organização e montagem do stand do Departamento de Gestão Imobiliária e Património, no âmbito da Semana da Reabilitação Urbana, no Pátio da Galé;
 3. Coorganização com a Direção de Saúde Santa Casa, da Semana da Saúde, na **SCML**, com a realização de rastreios preventivos;
 4. Apoio ao lançamento de diversas publicações internas e externas, de que se destacam o Livro “D. Álvaro da Costa e a sua descendência, séculos XV-XVII: Poder, Arte e Devoção”, a Revista “FACES DE EVA Estudos sobre a Mulher” e o livro “Renovar a Esperança”;
 5. Coorganização com o Gabinete dos Prémios Santa Casa Neurociências, do Seminário “Envelhecimento & Demências”, que decorreu na Sala de Extrações da **SCML** e cerimónia de entrega dos Prémios Neurociências, que teve lugar no **Palácio Nacional da Ajuda**, no dia 25 de novembro;
 6. Coorganização com a Direção da Ação Social na cerimónia de assinatura da escritura da transferência dos terrenos da Mitra para a SCML;
 7. Organização das Comemorações do 516º do Aniversário da SCML e festividades do Natal;
 8. Organização dos processos de atribuição de prémios instituídos pela SCML, ou nos quais a instituição participa;
 9. Conceção gráfica e desenvolvimento de 498 peças de comunicação de 31 projetos de criação de identidade visual, enquadrados na estratégia de Comunicação da SCML;
 10. Produção de fotografia, vídeo, multimédia, tratamento digital de imagem sobre as atividades e o património da SCML.

A SG assegurou, ainda, a coordenação funcional da Igreja de S. Roque, através do 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 **Irmadade da Misericórdia e de São Roque de Lisboa**, no sentido de ser proporcionado o conveniente apoio na prossecução dos seus fins.

Saliente-se que, a 7 de outubro de 2014, tomou posse como novo Reitor da Igreja de S. Roque e Capelão da Misericórdia de Lisboa, Rev. Padre António Vaz Pinto, SJ.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 - CRIAR CONDIÇÕES PARA A REABILITAÇÃO DE ESPAÇOS NO COMPLEXO DE S. ROQUE COM VISTA À REAFECTAÇÃO CONDIGNA E EFICIENTE DOS DEPARTAMENTOS/SERVIÇOS DA SCML

- Continuar a assegurar a 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 reafetação de departamentos e serviços e a 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.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - CONTRIBUIR PARA A PARAMETRIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DOCUMENTAL E DA GESTÃO DE PROCESSOS DA SCML

- Na sequência do levantamento de todos os processos e procedimentos da **SCML**, concluído a 31.10.2013, foi identificada a necessidade do levantamento dos associados aos processos, ação que contou com a coordenação da SG e que se estendeu até fevereiro de 2014.

Face aos resultados então apresentados, a Mesa da **SCML** constatou a necessidade de reanálise dos processos e procedimentos por todos os departamentos/serviços e incumbiu a Secretaria-Geral do processo de reengenharia dos processos e procedimentos até junho de 2014.

Tendo por base o trabalho já desenvolvido, o Plano de Ação desenvolvido decorreu nas seguintes fases:

- Estudo dos conceitos de BPM (Business Process Management) e BPMN (Business Process Model and Notation) 2.0 tendo em vista a sua intervenção junto dos utilizadores chave;
- Preparação de sessões de apresentação, dos conceitos e respetiva documentação técnica de apoio, bem como uso de um software de modelação BPMN 2.0;
- Dinamização das sessões de apresentação, com o objetivo de dotar os colaboradores/interlocutores de competências internas no domínio da Gestão de Processos de Negócio (BPM) e da notação de modelação BPMN 2.0.
- Redesenho dos processos de negócio, numa ótica transversal à instituição e de subprocessos de negócio comuns a mais do que um serviço.

Ainda enquadrado numa perspetiva de agilizar o funcionamento interno da instituição, com ganhos de eficiência, a Secretaria-Geral assegurou no âmbito da modernização administrativa:

- A resposta às solicitações dos departamentos e serviços, nomeadamente na normalização e racionalização de processos e circuitos administrativos internos, na elaboração de estudos organizacionais e respetiva divulgação junto dos serviços, e na manutenção dos sistemas de informação dos centros de custo;
- A recolha de informação e adaptação da estrutura do repositório de informação organizacional da **SCML**, com vista à disponibilização na intranet institucional;
- A divulgação de boas práticas organizacionais, que visam dar a conhecer técnicas e/ou conhecimentos que facilitem o trabalho dos departamentos e serviços, das quais se destacam: Guia Ficha Síntese de Processos, Guia para a Construção de Formulários e o Manual de Codificação;
- A gestão de correspondência no Complexo de São Roque, que rececionou e expediu, em 2014, um total de 154598 documentos e o apoio da reprografia aos departamentos e serviços da **SCML**, que se traduziu na execução de 1116,145 impressões e 24603 encadernações.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - COLABORAR PARA O SISTEMA DE GESTÃO E MONITORIZAÇÃO EFICAZ DOS PROCESSOS AQUISITIVOS, NAS FASES RESPEITANTES ÀS COMPETÊNCIAS DA SECRETARIA-GERAL

A Secretaria-Geral garantiu:

- Uma maior eficácia no procedimento da receção e digitalização de inúmeras faturas e o respetivo registo no workflow (SAP), mediante a fixação do prazo de 7 horas úteis entre a receção e o registo, com o objetivo de tornar mais céleres os pagamentos de bens e serviços adquiridos pela **SCML**.
- Uma maior celeridade na assinatura de 668 contratos, nomeadamente de prestação de serviços, empreitadas, arrendamento, entre outros, através da fixação do prazo de 3 (três) dias úteis, como o período decorrente entre a receção completa dos contratos na Unidade Técnico-Jurídica da SG e o agendamento da respetiva assinatura.

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, através do Regimento da Mesa Online ao Provedor e à Mesa da **SCML**, nomeadamente na preparação das agendas das reuniões da Mesa de uma forma desmaterializada, tornando mais célere e simples o processamento das 1364 deliberações, o secretariado e a elaboração das 41 atas respetivas.
- A SG assegurou, ainda a expedição de 1249 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 12 protocolos e 668 contratos em que a **SCML** é outorgante.
- A SG coordenou ainda os processos referentes à participação e representação da **SCML** em órgãos sociais das pessoas coletivas participadas pela instituição.

Quadro 110 - Quadro relativo às Funções de Oficial Público

	Real 2012	Real 2013	Real 2014
N.º de certificados, certidões e públicas formas relativos a registos e documentos arquivados da SCML	864	644	669
N.º de reconhecimentos de assinaturas	113	301	580
N.º de atos jurídicos extra judiciais	30	47	12
N.º de contratos	353	846	668

A SG como serviço que presta apoio técnico, informativo e administrativo aos órgãos de administração e aos departamentos e serviços e que coordena, de uma forma transversal,

os projetos e ações de modernização e simplificação administrativa da **SCML**, tem que continuar a adotar boas práticas organizacionais e a desenvolver em toda a instituição

novos métodos de trabalho, a fim de se alcançar uma maior eficiência no trabalho desenvolvido, através de uma forte articulação entre todas as áreas de atuação da **SCML**.





6 Saúde

Hospital Ortopédico de Sant'Ana
Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão
Escola Superior de Saúde do Alcoitão
Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto

Hospital Ortopédico de Sant'Ana

O Hospital 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.

Enquadramento da Atividade Desenvolvida

Os objetivos operacionais do HOSA, aprovados pelo Conselho Diretivo e norteadores de toda a atividade desenvolvida em 2014, 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 estabelecidas para a concretização dos objetivos operacionais estabelecidos e acima indicados, a atividade do HOSA continuou a ser condicionada por alguns fatores que limitaram a concretização plena dos objetivos estabelecidos, designadamente:

- A alteração das regras de faturação por parte da ARS, introduzidas em 2013, fortemente penalizadora para o HOSA em termos de receita global e que determinaram, nesse mesmo ano, o cancelamento das cirurgias realizadas no âmbito do Programa de Produção Cirúrgica Adicional, mantiveram-se em 2014, inviabilizando qualquer outro programa da mesma natureza;
- A avaria ocorrida nos equipamentos de Ressonância Magnética, em dezembro de 2013, e de Tomografia Axial Computorizada, em outubro de 2014, condicionaram fortemente os resultados da atividade do Serviço de Imagiologia;
- A classificação do Hospital de Sant'Ana como Monumento de Interesse Público, representa uma condicionante à atividade normal do HOSA, dado que a natureza hospitalar exige, não raras vezes, intervenções rápidas e urgentes, por força da obrigatoriedade do cumprimento das normas de segurança e de qualidade em Saúde. Com este processo de classificação, qualquer intervenção no HOSA está 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 111 - Internamento 2013/2014

Indicadores de Atividade	Real 2013	Real 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Internamento			
Lotação Praticada	53	53	0%
Doentes Tratados	2 533	2 491	-1,66%
Doentes Saídos	2 512	2 463	-1,95%
Demora Média	6,06	5,98	-1,32%
Taxa Média de Ocupação do Hospital	67,6%	67,1%	-0,5 p.p.
Taxa Média de Ocupação Enfermarias	71,6%	79,3%	7,7 p.p.
Taxa Média de Ocupação Quartos Particulares	48,8%	52,6%	3,8 p.p.
Doentes Tratados por Cama	47,8	47,0	-1,66%
Dias de Internamento dos Doentes Saídos (DM)	13 117	12 761	-2,7%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que concerne aos indicadores supra identificados, de sublinhar o aumento relativamente ao ano transato, em cerca de 3,8 p.p., da taxa média de ocupação dos quartos particulares assim como das enfermarias (7,7 p.p.).

Verificou-se, igualmente, no que respeita ao indicador de eficiência (leia-se demora média), uma diminuição comparativamente ao ano homólogo (-1,3%). De salientar, por último, uma diminuição dos doentes saídos do hospital no período em análise (-2%).

Quadro 112 - Bloco Operatório 2013/2014

Indicadores de Atividade	Real 2013	Real 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Bloco Operatório			
Total Cirurgias	2 353	2 255	-4,16%
Nº Cirurgias Convencionais	2 010	1 938	-3,58%
Nº Cirurgias Ambulatório	343	317	-7,58%
Cirurgias Ortopedia	2 101	2 014	-4,14%
Cirurgias Oftalmologia	178	178	0,00%
Cirurgias Otorrinolaringologia	11	5	-54,55%
Cirurgia Plástica	58	45	-22,41%
Cirurgias Estomatologia	5	13	160,00%
Taxa de Ocupação do Bloco Operatório	69,73%	68,55%	-1,2 p.p.

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que respeita à atividade do Bloco Operatório, foram efetuadas um total de 2 255 cirurgias, das quais 1 938 cirurgias convencionais e 317 cirurgias de ambulatório.

A atividade cirúrgica do HOSA continua a manter-se predominantemente convencional, com cerca de 86% do total de cirurgias comparativamente aos 14% em cirurgia de ambulatório.

Na análise por especialidade, com exceção das cirurgias de Estomatologia, onde se pode observar um desvio positivo de 160% comparativamente ao ano de 2013, verificou-se uma diminuição da atividade em todas as especialidades, por ordem de grandeza, a saber: cirurgias de Otorrinolaringologia (-54,6%), Cirurgias Plástica (-22,4%)

e Cirurgias de Ortopedia (-4,1%). Na especialidade de Oftalmologia não ocorreram variações relativamente ao período homólogo.

Por último, de sublinhar que a Ortopedia representa cerca de 94% das cirurgias realizadas, em regime convencional e de Ambulatório e Convencional, no HOSA.

Quadro 113 - Consulta Externa 2013/2014

Indicadores de Atividade	Real 2013	Real 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Consultas Externas			
Total Consultas Externas	33 707	33 262	-1,32%
Nº de 1 ^{as} Consultas	10 124	9 463	-6,53%
Total Consultas Enfermagem	3 673	3 794	3,29%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que respeita ao número de consultas externas do HOSA, comparativamente ao ano homólogo, verificou-se um decréscimo de 1,3%. Igual tendência no que respeita às consultas de primeira vez, com uma diminuição em cerca de -6,5%, comparativamente ao ano de 2013.

Não obstante a aludida diminuição, deverá sublinhar-se que no ano em análise, no que concerne ao número de consultas, foi superada a meta estabelecida no Plano de 2014 (leia-se 31 617 consultas), com um total de 33 262 consultas externas. Por último, de assinalar o aumento em cerca de 3,3%, do número de consultas de enfermagem, comparativamente ao ano anterior.

Quadro 114 - Atividade MCDT 2013/2014

Indicadores de Atividade	Real 2013	Real 2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Medicina Física e de Reabilitação			
Total Doentes Tratados em MFR	4 202	4 143	-1,40%
Total Tratamentos em MFR	135 555	131 786	-2,78%
Doentes Tratados em Fisioterapia	3 400	3 301	-2,91%
Total de Tratamentos em Fisioterapia	101 868	97 434	-4,35%
Doentes Tratados em Terapia Ocupacional	1 191	1 330	11,67%
Total de Tratamentos em Terapia Ocupacional	33 687	34 352	1,97%
Imagiologia			
Nº Total Exames de Imagiologia	25 746	25 990	0,95%
Radiologia Convencional	24 771	25 511	2,99%
Total Exames Imagiologia	975	479	-50,87%
TAC	267	158	-40,82%
Ressonância Magnética	392	3	-99,23%
Ecotomografia	267	285	6,74%
Osteodensitometria	49	33	-32,65%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

Quanto à Medicina Física e Reabilitação (MFR), foram tratados 4 143 doentes e efetuados um total de 131 786 tratamentos, o que se traduziu, comparativamente ao ano anterior, numa diminuição da atividade, mormente por força de ausência temporária de colaboradores da Fisioterapia (FT), porquanto a Terapia Ocupacional (TO) apresentar, conforme o quadro supra, um aumento do número total de doentes tratados (11,7%) e do número total de tratamentos (2%).

No que concerne à atividade de Imagiologia, foram realizados, durante o ano de 2014, um total de 25 990 exames, o que se traduziu, comparativamente aos 25 746 exames efetuados no ano homólogo, num aumento de cerca de 1%, com especial enfoque no caso dos exames de ecotomografia (6,7%). Quanto aos exames de Tomografia Axial Computorizada (TAC) e Ressonância Magnética (RM), de realçar o impacto negativo da inoperacionalidade dos equipamentos. No primeiro caso, foi

deliberada a suspensão da realização de exames de TAC no início do quarto trimestre de 2014. No que respeita aos exames de RM, a suspensão reportou-se ao início do ano em apreço, igualmente pelo sobredito motivo.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - REFORÇAR A ATIVIDADE ASSISTENCIAL AOS UTENTES DO HOSA

Quadro 115 - Atividade Assistencial

Objetivo Operacional 1 – Ações a Desenvolver	Plano 2014	Real 2014	Δ% real 2014 plan 2014
Realização de Cirurgias Convencionais	2 008	1 938	-3,49%
Realização de Cirurgias em ambulatório	377	317	-15,92%
Total de Cirurgias	2 385	2 255	-5,5%
Realização de Consultas Externas	31 617	33 262	5,20%
Realização de Meios Complementares de Diagnóstico	25 800	25 990	0,74%
Realização de Tratamentos de Medicina Física e de Reabilitação	127 535	131 786	3,33%
Realização de consultas de enfermagem e de <i>follow up</i>	2 954	3 794	28,44%

Pela análise do quadro supra, verificou-se um desvio positivo na atividade desenvolvida relativamente ao traçado no Plano de Atividades para o ano de 2014, com exceção do número de cirurgias realizadas, o qual apresentou um desvio global de -5,5%. Tal como afluído na análise do quadro relativo aos indicadores do bloco operatório (BO), verificou-se uma diminuição do número de cirurgias nas especialidades de Ortopedia, Otorrinolaringologia e Cirurgia Plástica, comparativamente ao ano homólogo.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 - PROMOVER UMA MAIOR ARTICULAÇÃO COM A COMUNIDADE DA ÁREA DE INFLUÊNCIA DO HOSA

No que se refere à política de aproximação à comunidade, o HOSA desenvolveu, ao longo do ano, várias ações de rastreio junto da população e criou espaços de sensibilização para a importância de adoção de estilos de vida saudáveis. Neste âmbito, foram desenvolvidas duas ações de rastreio da osteoporose, uma de hipertensão e outra de diabetes, na sequência das quais foram atendidos 247 utentes. Destes, 47 foram encaminhados para o HOSA, para consultas de especialidade, correspondendo a 19% dos utentes atendidos.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - 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 respetivos níveis de segurança. De entre as necessidades identificadas, foi dada prioridade às ações referidas no quadro infra.

Quadro 116 - Execução das Ações

Indicadores de Atividade		Plano 2014	Real 2014	Δ% real 2014 plan 2014
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)	Nº infraestruturas recuperadas	2	3	50%
	Tx execução do investimento	75%	51%	-24,0 p.p.
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	Nº infraestruturas recuperadas	2	10	400%
	Tx execução do investimento	75%	55%	-20,0 p.p.
Reabilitação dos espaços de interesse comum, nomeadamente das caves, casa mortuária e outros de forma a rentabilizá-los	Nº infraestruturas recuperadas	7	10	43%
	Tx execução do investimento	75%	65%	-10,0 p.p.
Desenvolver ações no âmbito do Plano de Emergência	Nº infraestruturas recuperadas	1	2	100%
	Tx execução do investimento	75%	58%	-17,0 p.p.

Execução Financeira do Investimento:

Quadro 117 - Execução Financeira do Investimento

Indicadores de Atividade	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)	434 460,68	221 658,05	51%
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)	947 138,04	520 963,44	55%
Reabilitação dos espaços de interesse comum, nomeadamente das caves, casa mortuária e outros de forma a rentabilizá-los	138 498,00	89 962,20	65%
Desenvolver ações no âmbito do Plano de Emergência	10 455,00	6 027,42	58%
TOTAL	1 530 551,72	838 611,11	55%

Dados: HOSA/UAF/SAP

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - ADOTAR BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO CLÍNICA

Numa óptica 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 dada continuidade ao expurgo das listas de espera existentes, tendo-se atingido os resultados que a seguir se indicam:

- Foi atingido o objetivo de recuperação da lista de espera cirúrgica em 23 meses. Todavia não foi possível reduzir o número de dias de demora média para cirurgia estabelecido como meta.
- Durante o ano de 2014, foram desenvolvidas seis normas clínicas e realizadas 79 ações técnico-científicas.

A elaboração de normas para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados fundamenta-se na produção científica recente, permitindo disciplinar processos e definir procedimentos que garantam aos profissionais de saúde uma resposta segura.

Foram, assim, realizadas/atualizadas as seguintes normas e protocolos:

- Colheita e transporte de produtos para exame microbiológico e anátomo-patológico
- Higienização do ambiente nas Unidades de Prestação de Cuidados
- Indicações de atuação na profilaxia pós exposição a VIH
- Profilaxia pós exposição a VIH e HBV
- Prevenir a Transmissão de MRSA em Ambiente Hospitalar
- Principal via de transmissão de micro-organismos

OBJETIVO OPERACIONAL 5 - MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA DO HOSA – NORMALIZAÇÃO DA PLATAFORMA DE SERVIDORES

O equipamento dedicado à aplicação de Gestão de Doentes (TrakCare) deixou de ter suporte informático, o que constituía risco elevado de falha, obrigando à sua substituição de forma urgente e imprescindível.

Tendo em conta este facto, o HOSA optou por dar prioridade a esta ação, em detrimento do objetivo inicial - modernização da rede Informática do HOSA (Implementação da rede estruturada e da rede wireless em

todo o Hospital) -, cuja concretização, por não assumir tanta prioridade, foi decidida em momento posterior.

Principais resultados obtidos:

- A migração dos servidores de Trackcare foi concluída a 4 de outubro de 2014, prazo inferior ao estabelecido como meta
- Realizado inquérito de satisfação, tal como previsto, apurou-se que 89% dos utilizadores internos apresentaram um nível de satisfação igual ou superior a 3 (numa escala de 0 a 5)
- A integração eletrónica em SAP dos documentos de faturação emitidos em Trackcare não foi implementada.

Tendo em conta quer a uniformização da infraestrutura de servidores iniciada no ano de 2012, quer as limitações decorrentes da falta de suporte para o hardware que suportava a aplicação TrakCare, foi estabelecido para o ano em análise o objetivo para a migração

desses servidores para a plataforma VMware, bem como a alteração da gama de endereçamento ip.

No que se refere à integração eletrónica em SAP dos documentos de faturação emitidos em Medtrack,

durante 2014 foi efetuado pelo HOSA o levantamento dos requisitos para a implementação da ação.

OBJETIVO OPERACIONAL 6 - IMPLEMENTAR O MÓDULO DE PRESCRIÇÃO ELETRÓNICA DE MEDICAMENTOS

De forma a promover uma maior segurança em todo o circuito do medicamento, desde a prescrição, dispensa até a administração do medicamento ao doente foi implementada nos serviços de internamento do HOSA a Prescrição Eletrónica de Medicamentos (PEM).

Entre outras vantagens, esta implementação permitiu:

- Uma nova abordagem à prescrição de medicamentos: por DCI, por via eletrónica e sustentada por normas de orientação clínica
- A desmaterialização total da receita, permitindo a dispensa da mesma em farmácia hospitalar em formato sem papel, reduzindo, assim, a probabilidade de ocorrerem erros de prescrição e de transcrição
- O acesso às normas de orientação clínica (NOC)
- Melhorar a qualidade do trabalho dos profissionais
- Facilidade de implementação de políticas de prescrição
- Racionalização de utilização de Recursos Humanos
- Racionalização de custos

Por questões técnicas, suscitadas no âmbito da formação prévia à implementação do projeto aos utilizadores da PEM, houve necessidade de a empresa externa efetuar ajustamentos ao programa, facto que teve impacto na data de arranque da ação.

Com efeito, a projeto foi implementado apenas em 14 de julho, o que implicou um atraso de 10 dias face ao prazo de 122 dias estabelecido como meta para a implementação do projeto.

Refira-se, ainda, que relativamente ao inquérito de satisfação efetuado aos

utilizadores internos 80% dos inquiridos manifestou um grau de satisfação igual ou superior a 3.

Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão

A missão do CMRA é prestar cuidados diferenciados de reabilitação, em tempo útil, nos regimes de internamento e ambulatorio, garantindo os direitos e interesses legítimos dos utentes, bem como responder, com elevados padrões de excelência às suas reais necessidades e expectativas, com vista à maximização do potencial de reabilitação e refazer do seu projeto de vida. É ainda missão do CMRA promover o desenvolvimento profissional dos seus colaboradores, a investigação em Saúde, o ensino pré e pós-graduado e assegurar a articulação com outros centros, hospitais e entidades de natureza pública e privada.

O presente Relatório de Atividades e de Autoavaliação tem como principais objetivos apresentar e analisar globalmente todas as atividades desenvolvidas pelo Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA),

durante o ano de 2014, tendo em conta o respetivo QUAR.

O CMRA, integrado na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), está vocacionado para a reabilitação de pessoas portadoras de deficiência de predomínio físico com multideficiência congénita e adquirida, de qualquer idade, provenientes de todo o país e de países estrangeiros. É líder na prestação de cuidados, acompanhamento, desenvolvimento e investigação e na formação de profissionais de saúde nas diversas áreas de atuação.

Com uma cultura institucional inovadora pela abordagem global do utente, o CMRA é reconhecido pelo público em geral e pela comunidade técnico-científica como um centro de referência nacional em Medicina Física e de Reabilitação (MFR), dispondo de profissionais de elevada diferenciação científica e técnica, de comprovada competência

e cariz humanista, orientados para as necessidades do utente.

A abordagem terapêutica assenta no trabalho de equipas multiprofissionais, onde se incluem as áreas de Fisiatria, Enfermagem de Reabilitação, Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Psicologia Clínica, Ortoprotesia, Educação, Nutrição, Psicologia, Serviço Social, Animação Cultural e Recreativa e Engenharia de Reabilitação, assegurando-se um tratamento individualizado a cada utente.

No âmbito da sua missão e alinhada em 2014, com a obra social da SCML, o CMRA, em 2014, ajustou as suas respostas às necessidades sociais mais prementes, onde a vulnerabilidade e as graves dificuldades económicas da comunidade se destacaram.

Os Objetivos Operacionais selecionados para o exercício de 2014 foram alinhados com os Objetivos Estratégicos da SCML, numa linha orientadora de consolidação da atividade, sobretudo em termos de eficiência, eficácia e qualidade, respeitando, simultaneamente, a missão, os valores e a estratégia prosseguidas no CMRA, nomeadamente:

- A aposta na promoção de respostas integradoras e inovadoras para a reabilitação do indivíduo dos pontos de vista físico e social
- O investimento na reestruturação interna, com introdução de novas tecnologias, métodos de trabalho e reorganização funcional
- A requalificação e modernização das infraestruturas e equipamentos, com os objetivos de alargar a sua diferenciação face a outros serviços e responder aos atuais desafios do setor em que atua, garantindo um conjunto de respostas eficientes, inovadoras e de elevada qualidade a todos os utentes

Atividade Assistencial (CMRA)

Quadro 118 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial em internamento

Internamento	Real 2013	Plano 2014	Real 2014	Δ%Real 2014 Real 2013	Δ%Real 2014 Plan. 2014
Lotação	150	150	150	0,00%	0,00%
Doentes saídos	843	-	774	-8,19%	
Dias de internamento dos doentes saídos	52 363	46 989	51 604	-1,45%	9,82%
Dias de internamento	51 763	47 296	51 699	-0,12%	9,31%
Demora média dos doentes saídos	62	61	66,7	7,58%	9,34%
Demora média	61	61,4	65,5	7,38%	6,68%
Taxa de ocupação	94,0%	86,4%	94,4%	0,4 p.p.	8,0 p.p.

À semelhança dos anos transatos, os utentes encaminhados/referenciados ao abrigo do acordo de cooperação outorgado entre a SCML/CMRA e ARSLVT representaram 72,63% dos dias de internamento, reforçando assim o peso

desta entidade financeira responsável na atividade global do Centro. A ADSE mantém-se, igualmente, como segunda entidade financeira responsável, representando, em 2014, cerca de 16% dos dias de internamento.

De realçar, também, o aumento do n.º de utentes encaminhados por Companhias de Seguros que, em 2014, representaram 5,17% da totalidade dos doentes saídos.

Quadro 119 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial em Ambulatório

Ambulatório	Real 2013	Plano 2014	Real 2014	Δ%Real 2014 Real 2013	Δ%Real 2014 Plan. 2014
Consultas MFR	9 745	8 000	8 922	-8,45%	11,53%
1ªs Consultas	1 966	1 400	1 863	-5,24%	33,07%
2ªs Consultas e Subsequentes	7 779	6 600	7 059	-9,26%	6,95%
Taxa de 1ªs consultas	20,17%	17,50%	20,88%	0,7 p.p.	3,4 p.p.

Relativamente às consultas realizadas e à semelhança do que se deixou referido para a atividade assistencial em internamento, a ARSLVT manteve-se como a entidade financeira responsável pela maioria dos utentes avaliados no CMRA (57,1%), logo seguida da ADSE (27,2%).

De realçar o aumento significativo da taxa de primeiras consultas face ao planeado para 2014 e ao realizado em 2013, reforçando assim a notoriedade a qualidade clínica do CMRA e dos seus profissionais.

Quadro 120 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial em MCD

Ambulatório	Real 2013	Plano 2014	Real 2014	Δ%Real 2014 Real 2013	Δ%Real 2014 Plan. 2014
Meios Complementares de Diagnóstico	4 582	4 000	4 616	0,74%	15,40%
Imagiologia	3 271	2 820	3 058	-6,51%	8,44%
Raio X	2 190	2 000	2 077	-5,16%	3,85%
Ecografia	1.081	820	981	-9,25%	19,63%
Estudos Urodinâmicos		-	268	-	-
Análise Capacidade Condução	189	150	160	-15,34%	6,67%
Provas de Função Respiratória	239	260	260	8,79%	0,00%
Neurofisiologia	135	170	150	11,11%	-11,76%
Análise da Marcha	59	80	36	-38,98%	-55,00%
Análise da Posição Sentado	89	70	72	-19,10%	2,86%
Eletrocardiograma	600	450	612	2,00%	36,00%

No que se refere aos Meios Complementares de Diagnóstico (MCD) realizados em ambulatório, o CMRA ultrapassou o número de atos planeados, verificando-se, todavia, uma ligeira redução no Laboratório de Marcha, em virtude da saída de um recurso médico com formação especializada nesta área e a necessidade de continuar a garantir resposta adequada em termos do internamento, bem como na área da Neurofisiologia, essencialmente, devido à diminuição da procura destes exames.

Quadro 121 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial em MCT

Ambulatório	Real 2013	Plano 2014	Real 2014	Δ%Real 2014 Real 2013	Δ%Real 2014 Plan. 2014
Meios Complementares Terapêuticos	656 148	630 000	643 154	-1,98%	2,09%
Fisioterapia	316 246	310 170	299 025	-5,45%	-3,59%
Hidroterapia		4 000	5 573	-	39,33%
Terapia Ocupacional	264 644	251 000	262 314	-0,88%	4,51%
Terapia da Fala	45 108	38 000	46 388	2,84%	22,07%
Atividades Vida Diária	27 546	25 630	28 545	3,63%	11,37%
Ortoprotesia	1 302	1 200	1 309	0,54%	9,08%
Ortóteses	813	800	825	1,48%	3,13%
Próteses	489	400	484	-1,02%	21,00%
Atos Enfermagem	5 612	3 400	6 830	21,70%	100,88%

Relativamente aos Meios Complementares Terapêuticos (MCT), saliente-se que, em 2014, assistiu-se, em termos globais, a um aumento dos atos realizados, com exceção da área de Fisioterapia, cujo resultado alcançado ficou ligeiramente abaixo da

produção planeada. Esta diminuição justifica-se pela necessidade de alocar recursos humanos ao internamento, área primordial de intervenção do CMRA e que, em 2014, se revelou particularmente exigente pelo aumento da complexidade dos

casos, bem como, pelo absentismo (decorrente de acidentes de trabalhos, licença de maternidade e baixas médicas), cuja substituição não foi possível assegurar com a celeridade desejável.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - CONTRIBUIR COM RESPOSTAS INTEGRADORAS E INOVADORAS PARA A REABILITAÇÃO DO UTENTE DO PONTO DE VISTA FÍSICO E SOCIAL

Para a prossecução deste objetivo, foram propostas 12 respostas integradas, tendo sido executadas 43 representando um desvio positivo de 258% em relação ao planeado.

Para o sucesso desta atividade, destaca-se o desempenho do Núcleo de Animação Socio Cultural (NACR) que, como elemento integrante da equipa multidisciplinar, proporcionou

aos utentes do CMRA uma multiplicidade de ações/atividades lúdicas essenciais, no seu processo de reabilitação.

Relativamente ao alargamento de resposta terapêutica: obteve-se uma taxa de execução de 100%, com um desvio positivo de 10 p.p., uma vez que foi possível concluir integralmente

o projeto destinado à abertura de mais um serviço de internamento, tendente a responder de forma especializada à procura de cuidados de reabilitação no âmbito das doenças neurológicas. A inauguração deste serviço ocorreu em julho de 2014.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 - GARANTIR A ACESSIBILIDADE DA POPULAÇÃO, EM ESPECIAL DOS CIDADÃOS MAIS DESPROTEGIDOS E UTENTES DA SCML

Quadro 122 - Acessibilidade

Objetivo Operacional 2	Plano 2014	Real 2014	Δ% Real 2014 Plan. 2014
Lotação	160	150	-6%
Nº dias de internamento	47 296	51 699	9%
Nº consultas de MFR	8 000	8 922	12%
Nº meios complementares de diagnóstico	4 000	4 248	6%
Nº atos terapêuticos	630 000	643 154	2%
Nº atos de Enfermagem	3 400	6 830	101%
Tx Ocupação	86,40%	94,43%	8,0 p.p.

Ao nível do internamento é de registar o desvio positivo em 8.p.p. da taxa de ocupação, face ao planeado. Relativamente ao ambulatório, a execução ficou também acima do planeado, com especial realce para o número de atos de enfermagem (101%) e o número de consultas de medicina física e reabilitação (12%).

A conclusão de um novo piso de internamento vocacionado para

doenças do foro neurológico inaugurado em julho de 2014, com o reforço do número de camas no CMRA, motivou a reformulação do objetivo planeado em termos de lotação. Salienta-se, contudo, que atendendo à previsibilidade de realização de obras profundas de requalificação/beneficiação do Serviço 3 – Reabilitação de adultos – e do Serviço 2 – Reabilitação pediátrica e de desenvolvimento – aliada à

necessidade de assegurar a transferência de utentes destes serviços para o novo piso, não permitiu o aumento da lotação planeada. Acresce referir, que a complexidade e peso económico das intervenções necessárias, a realização dos procedimentos aquisitivos, bem como a obrigatoriedade de reforço dos recursos humanos, não se mostrou exequível durante o segundo semestre de 2014.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - APERFEIÇOAR OS CIRCUITOS DE PROCEDIMENTOS INTERNOS E DESENVOLVER PRÁTICAS E FERRAMENTAS QUE CONDUZAM A UMA GESTÃO MAIS EFICAZ DOS SERVIÇOS

Foram concretizadas as ações planeadas no sentido de uma gestão mais eficaz dos serviços. Com efeito, verificou-se uma taxa de execução do plano de formação de 95%. Apenas duas das áreas de formação previstas não foram concretizadas, a saber: a) Segurança, em virtude da sua ligação à atividade em curso de atualização do Plano de Emergência

Interna e que determinou a sua transição para 2015; b) Linguagem de Classificação Internacional para a Prática de Enfermagem (CIPE) que se prendeu com uma opção estratégica condicionada pela inexistência do Sistema de Informação em Enfermagem que permitisse a aplicação prática dos conteúdos formativos.

Concluiu-se a elaboração do manual de procedimentos num menor (-57%) espaço de tempo face ao planeado. Refira-se que esta atividade envolveu a redefinição dos processos e procedimentos do CMRA, nas suas diversas áreas de atuação, clínicas e administrativas, o que representou uma melhoria global na sua eficiência e capacidade de resposta.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - RENTABILIZAR A ATIVIDADE ASSISTENCIAL E PROMOVER NOVOS MECANISMOS DE SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA.

A execução da reorganização de centro de custo não se verificou, na medida em que a sua concretização está inteiramente depende da aprovação do Regulamento Interno do CMRA

Durante 2014, foram submetidas à Mesa da SCML cinco (5) propostas de acordos de cooperação/contratos

de prestação de serviços com diferentes entidades financeiras responsáveis, bem como parcerias para o desenvolvimento de sinergias na área da investigação em ciências biomédicas. Este resultado representa um desvio positivo de 150%, face ao planeado. As propostas apresentadas foram com a Faculdade de Ciências e

Tecnologias da Universidade Nova de Lisboa (FCT- UNL), os Serviços Sociais da Polícia de Segurança Pública (SAD PSP), os Serviços Sociais da Guarda Nacional Republicana (SAD GNR), a Unidade Local de Saúde do Litoral Alentejano (ULSLA) e a Unidade Local de Saúde do Norte Alentejo (ULSNA).

OBJETIVO OPERACIONAL 5 - GARANTIR A MANUTENÇÃO E RECUPERAÇÃO DAS INFRAESTRUTURAS E DOS EQUIPAMENTOS DO CMRA.

Considerando que foi possível concretizar um número superior (8) de ações de requalificação face às inicialmente previstas (3), representando um desvio positivo de 167%.

As obras de requalificação realizadas foram as seguintes:

- Reparação do teto do refeitório do Serviço 3 - Reabilitação de adultos
- Recuperação de elevadores
- Substituição de estores em zonas nobres do CMRA
- Substituição das janelas na área das Atividades de Vida Diária (AVD)
- Climatização do gabinete dos motoristas
- Instalação de controlo de acessos
- Iluminação do auditório
- Iluminação do refeitório principal

Dos três projetos planeados, foram integralmente realizados a reabilitação da Unidade de Internamento do Piso 4 e a remodelação dos balneários da piscina. Ficou por executar a reabilitação do depósito de água.

OBJETIVO OPERACIONAL 6 - DINAMIZAR E QUALIFICAR AS VIAS DE COMUNICAÇÃO EXTERNAS

Para a prossecução deste objetivo, foi possível concretizar 36 publicitações referentes aos serviços prestados pelo CMRA, ultrapassando-se largamente a meta de duas publicitações planeadas. De facto, pela imagem de qualidade que os profissionais e utentes transmitem do CMRA, continua a ser

possível dar notoriedade à Marca CMRA, bem como à sua Assinatura "Excelência em Reabilitação". Como sinal da melhoria da qualidade, refira-se que foram registadas oito reclamações, o que representa menos 47% face ao planeado. Durante o ano de 2014, o CMRA

planeou, estruturou e organizou toda a informação a constar na página eletrónica. Porém, devido à necessidade de concluir a fase de testes e iniciar as respetivas ações de formação, não foi possível concluir os trabalhos na meta definida.

Descrição de projetos inovadores

O CMRA, alinhado com a missão da SCML, promoveu as Jornadas Internacionais do CMRA, evento que envolve temas multidisciplinares e a participação de profissionais de diferentes áreas da reabilitação.

As jornadas realizaram-se de 23 a 25 de outubro, sob o tema principal “Investigar + Intervir = Reabilitar”, com a tónica inovadora de associar a investigação à boa prática clínica e, nesta perspetiva, prestar serviços de excelência aos utentes do CMRA e contribuir para a divulgação dos avanços científicos nesta área.

Em simultâneo, decorreu também o 4º Curso de Internos de MFR, destinado a

todos os médicos internos do internato de formação específica em MFR, a nível nacional.

Também no ano de 2014, em parceria com a Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa, o CMRA desenvolveu o projeto Happy, o qual envolve a criação de uma aplicação inovadora e personalizável, baseada no sistema android e acedido através de um tablet, para crianças portadoras de multideficiência, e que permite a interação destas com brinquedos e jogos. Trata-se, pois, de uma mais-valia, quer para os utentes do CMRA, quer para os seus familiares e cuidadores.

O CMRA, em colaboração com o Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa, desenvolveu, ainda, um projeto de investigação na área da Biomecânica, que passou pela criação de um protótipo de ortótese do membro inferior com o recurso a impressão 3D. Refira-se que o seu caráter inovador coloca o CMRA na vanguarda da Engenharia de Reabilitação.

Escola Superior de Saúde do Alcoitão

A Escola Superior de Saúde do Alcoitão, com mais de cinco décadas de existência, pioneira e referência nas suas áreas de atividade formativa, com dimensão internacional desde a sua origem, é um Estabelecimento de Ensino Superior de carácter multidisciplinar pertencente à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, tendo como missão promover o aprofundamento e a difusão do conhecimento em prol da melhoria do nível de saúde e bem-estar da população.

Leciona os cursos de licenciatura de Fisioterapia, Terapia Ocupacional

e Terapia da Fala, bem como os respetivos mestrados em Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Terapia da Fala, além de variadas ações de formação contínua e de pós-graduações nas suas áreas de especialidade, e de outras no âmbito do Departamento de Política e Trabalho Social.

A excelência do ensino tem sido pautada por elevados padrões de qualidade aceites internacionalmente, e caracterizados por um equilíbrio entre as componentes académica e prática, desde o primeiro ano dos cursos, o que constitui a par do rigor e exigência colocados em todo o processo

educativo, uma garantia do sucesso profissional dos seus alunos. Em 2014, a ESSA prosseguiu o desenvolvimento das suas atividades nos seus principais domínios de intervenção: ensino, investigação e desenvolvimento e ligação à comunidade.

O presente Relatório de Atividades e Contas da Escola Superior de Saúde do Alcoitão (ESSA) traduz a avaliação do desempenho da escola, em face da missão e dos objetivos estratégicos e operacionais definidos para o ano de 2014.

Os principais factos e resultados alcançados em 2014 podem ser resumidos do seguinte modo:

- Ao nível das licenciaturas, desenvolveu-se o processo de autoavaliação dos cursos, tendo em vista a renovação da sua acreditação pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), tendo sido remetidos no final do ano, a esta Agência, os respetivos relatórios. A ESSA aguarda, em 2015, a visita da comissão de avaliação e a decisão do conselho de administração da A3ES que se espera positiva.
- Em resultado do excesso de oferta, da crise económica e da evolução demográfica desfavorável continua a verificar-se uma tendência de redução do número de alunos, nomeadamente nos cursos de Terapia da Fala e Terapia Ocupacional. Idêntica situação pode ser referida em relação aos mestrados e formação contínua. No entanto, é de realçar o nível elevado de eficiência formativa em todos os ciclos de estudo, comprovados pelos bons indicadores do número de diplomados, das taxas de aprovação das unidades curriculares e taxas de abandono do 1º para o 2º ano.
- A apreciação feita pelos alunos, com base dos inquéritos semestrais, continua a revelar elevados níveis de satisfação, nos diversos aspetos que integram o questionário, tanto no que se refere às unidades curriculares, como ao nível do desempenho dos docentes.

Merecem, ainda, destaque as atividades científicas dos docentes, de desenvolvimento e de prestação de serviços à comunidade, de internacionalização, de gestão das parcerias estabelecidas.

Principal atividade desenvolvida

Ao nível interno, no ano de 2014, 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 13/14 situou-se em menos 7 p.p., sendo que na formação pós-graduada se verificou uma diferença também negativa, no número de alunos, na ordem dos 30%. No domínio da formação contínua, realizaram-se 3 cursos, num total de 51 participantes, significando um decréscimo quanto ao número de

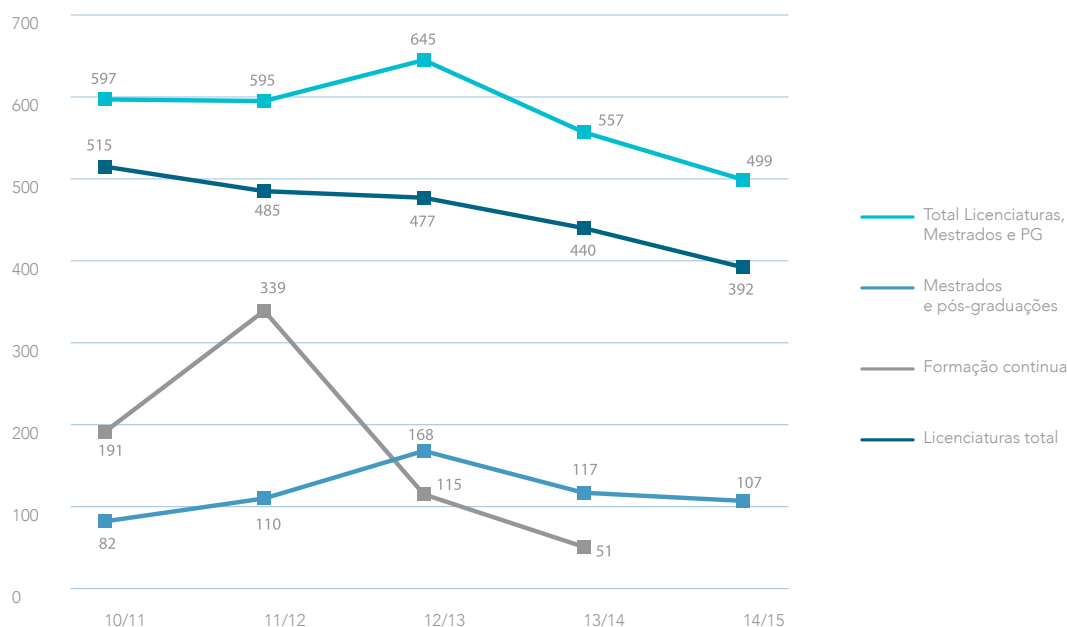
formandos, em relação ao ano letivo anterior de cerca de 56%.

De assinalar, ainda, que no que se refere ao início do presente ano letivo de 2014/15, o número total de alunos nas licenciaturas se situa em 392, representando uma taxa de ocupação de 74%, menos 9 p.p. do que no início do ano letivo anterior.

Quadro 123 - Atividade da ESSA

Indicadores Globais	Ano letivo 12/13	Ano letivo 13/14	Ano letivo 14/15	Variação entre anos letivos 12/13 e 13/14
Formação Básica:				
Nº de Cursos	3	3	3	
Total de Alunos	477	440	392	-7,8%
Taxa de Ocupação	90%	83%	74%	7 p.p.
Formação Pós-Graduada:				
Nº de Ações	11	5	6	-54,5%
Total de Formandos	168	117	107	-30,4%
Formação Contínua:				
Nº de Ações	22	3	0	-86,4%
Total de Formandos	115	51	0	-55,7%

Gráfico 25 - Evolução do N° Total de Alunos



Ensino - Evolução das admissões e frequência dos ciclos de estudos, graus académicos e diplomas conferidos

No presente ano letivo 2014-2015, as vagas autorizadas à ESSA, para o 1º ano do primeiro ciclo, pelo Ministério da Educação e Ciência, foram preenchidas globalmente em cerca de 67 %, menos 1,1% que no ano letivo anterior, conforme se evidencia no quadro seguinte.

Em termos globais, destaca-se o acréscimo de 1% no número de

inscritos no 1º ano, relativamente ao ano transato. Não obstante este ligeiro acréscimo, o total de alunos inscritos nos cursos de licenciatura sofreu uma redução de cerca de 11%.

Os indicadores globais relativos à eficácia e eficiência formativa dos diplomados e a 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 um nível de taxa de aprovação das UC acima dos 97%. Em contraponto, a taxa de abandono do 1º para o 2º ano sofreu um ligeiro acréscimo, situando-se no último ano letivo na casa dos 11%.

Quadro 124 - Licenciaturas

Indicadores Globais	Ano letivo 12/13	Ano letivo 13/14	Ano letivo 14/15	Varição entre anos letivos 12/13 e 13/14
Vagas Abertas - Total	132	132	132	0%
C. Institucional	110	110	110	0%
C. Especial	11	11	11	0%
C. R-MC-T	11	11	11	0%
Candidaturas - 1ª fase – C. Institucional	151	129	168	30,20%
Colocados - 1ª fase/1ª opção	69	60	70	16,60%
Nota último colocado - 1ª fase	117,9	112,6	104,2	-7,40%
Matriculados -todas as fases	98	90	89	-1,10%
% Matrículas efetuadas	74,24%	68,18%	67,42%	-1,10%
Total Inscritos 1º ano	90	87	88	1,00%
Total inscritos Cursos	477	440	392	-10,90%
Diplomados	120	123	-	-
Taxa aprovação média nas UC's	98,08%	97,33%	-	-
Taxa de abandono do 1º para o 2º ano	8,89%	11,49%	-	-

Ao nível dos mestrados e pós-graduações, os indicadores refletem uma evolução decrescente dos níveis de atividade, verificando-se uma redução acentuada, de 12/13 para 13/14, em cerca de 30% do número de alunos. Esta tendência confirma-se no atual ano letivo (14/15), com uma nova diminuição do número de alunos em cerca de 8%.



Quadro 125 - Formação Pós-Graduada

Indicadores sobre alunos	Ano letivo 12/13	Ano letivo 13/14	Ano letivo 14/15
Mestrado ESSA - Fisioterapia - 1ª Ed. 2010/12	1	-	-
Mestrado ESSA - Fisioterapia - 2ª Ed. 2010/12	11	-	-
Mestrado ESSA - Fisioterapia - 3ª Ed. 2011/13	25	24	7
Mestrado ESSA - Fisioterapia - 4ª Ed. 2012/14	8	7	4
Mestrado ESSA - T Ocupacional - 1ª Ed. 2010/12	13	0	-
Mestrado ESSA - T Ocupacional - 2ª Ed. 2012/14	13	9	9
Mestrado ESSA - Terapia Fala - 1ª Ed. 2010/12	16	0	-
Mestrado ESSA - Terapia Fala - 2ª Ed. 2011/13	13	0	-
Mestrado ESSA - Terapia Fala - 1ª Ed. 2012/14	38	33	30
Mestrado ESSA - Terapia Fala - 2ª Ed. 2013/15		44	39
Mestrado ESSA - Terapia Fala 3ª Ed. 2014/16			18
PG. - Política e Trabalho Social - 1ª Ed.	19	0	-
PG - Envelhecimento Ativo e Cidadania	11	0	-
Total	168	117	107



Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - ASSEGURAR A FORMAÇÃO INICIAL, GARANTINDO A SUSTENTABILIDADE E QUALIDADE DA FORMAÇÃO MINISTRADA

No ciclo de estudos da formação inicial, a ESSA registou, em média, uma taxa de ocupação de cerca de 97,6% face à capacidade planeada. Considerando o número de vagas abertas, no final do ano letivo transato (13/14), a taxa de ocupação foi de 83%. A degradação

deste último indicador está relacionada com a diminuição significativa de alunos nos cursos de Terapia da Fala e Terapia Ocupacional.

A qualidade da formação ministrada é também assegurada, entre outros

fatores, pelo número de horas de contacto entre professores e alunos e pelo número de horas de professor realizadas. A execução destes dois fatores superaram o planeado registando um desvio positivo médio de 3%.

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 23,4 alunos por edição de formação pós-graduada. No final do ano letivo 13/14, a ESSA tinha ativos cinco

mestrados com um total de 117 alunos nas diferentes fases dos respetivos ciclos de estudos.

De salientar que, no início do atual ano letivo (14/15), se processou o

arranque da 3ª edição do mestrado em Terapia da Fala (2014/2016), que conta atualmente com 18 alunos inscritos.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - REFORÇAR A POSIÇÃO DA ESSA NO CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL

As ações previstas para a concretização deste objetivo referiam-se à celebração de protocolos com entidades externas como na participação em redes internacionais e em programas de ação comunitária em matéria de educação. No ano em análise, foram celebrados 9 protocolos com entidades externas e

realizadas 57 atividades no âmbito de protocolos e parcerias internacionais. Em ambos os casos a execução ficou acima do planeado.

É de assinalar a manutenção e desenvolvimento das atividades de internacionalização e de parceria com o

ISCISA, em Moçambique, abrangendo no final do ano 122 alunos. No âmbito do Programa ERASMUS+, em 2014, encontravam-se em mobilidade cerca de 35 alunos e professores.

Como referência, identificam-se as seguintes atividades de internacionalização:

- GRUNDTVIG – seis docentes de carreira, um docente convidado, participaram no programa ALICE, desenvolvido em parceria com a Estónia e a Finlândia, sobre o tema “Cuidadores Informais”, dirigido à formação de adultos, que decorreu em RIGA (Estónia) e Helsínquia (Finlândia). Destes docentes, dois são responsáveis pela organização e programa científico
- ENPHE - Um docente é representante da ESSA na European Network of Physiotherapy Higher Education, participando nas reuniões da rede

A Escola mantém e desenvolve um conjunto de protocolos e parcerias com mais de 70 entidades, visando apoiar o ensino nas áreas de intervenção da ESSA, assegurar apoios na investigação e na formação avançada do pessoal docente, e garantir a realização de estágios clínicos dos estudantes, de acordo com os respetivos planos curriculares.

Para além do já referido protocolo com o ISCISA, merecem especial destaque as seguintes parcerias:

- Com a Faculdade de Motricidade Humana da Universidade de Lisboa e com o Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra, na área da Fisioterapia
- Associação para a promoção, divulgação, formação e investigação em Integração Sensorial (7 SENSES), ou tendo como objetivo ajudar na divulgação dos mestrados e dos trabalhos realizados na ESSA
- Quinta Essência (QE) participação em colónias de férias com estudantes e utentes da instituição e trabalho de campo numa das unidades curriculares
- Ministério da Saúde, Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra e Centro EPAP, na área da Terapia da Fala

As atividades de desenvolvimento tecnológico e de prestação de serviços à comunidade relacionaram-se, nomeadamente, com projetos da Câmara Municipal de Cascais, Escolas Secundárias, Instituições Sociais e de Saúde, e com atividades de cooperação e formação nos equipamentos sociais da Santa Casa.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - PROMOVER A INVESTIGAÇÃO NOS DOMÍNIOS DE INTERVENÇÃO DA ESSA

Para a prossecução deste objetivo, contribuiu a realização de um elevado número (69) de estudos científico-pedagógicos (teses de mestrado), o que representou um desvio positivo de 54 estudos face ao planeado.

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,

num total de 56 atividades.

Nestas atividades, relevam-se as revisões sistemáticas (12), contextualizadas na unidade curricular Investigação Aplicada em Fisioterapia e a orientação de teses de mestrado (24) das diversas edições do Mestrado em Terapia da Fala.

De assinalar também o significativo número de docentes (6) a frequentarem programas de doutoramento no âmbito de departamento de Fisioterapia.

Na atividade científica dos docentes, em 2014, destacam-se

as 18 publicações científicas, as 44 comunicações em encontros científicos nacionais e internacionais, as 15 atividades de formação avançada e a participação em 11 projetos de investigação e organização de 16 seminários e conferências.

OBJETIVO OPERACIONAL 5 - MODERNIZAR A INFRAESTRUTURA FÍSICA E OPERACIONAL, GARANTINDO A EXECUÇÃO DE 50% DOS PROJETOS DE MODERNIZAÇÃO PREVISTOS, GARANTINDO A SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

Nesta área, realça-se a conclusão das obras do centro de recursos educativos do bar, e os projetos de modernização em sede do sistema PRAXIS (implementação de recibos em formato digital; impressão via portal do aluno, de recibos/faturas; implementação do sistema SIBS para pagamento de propinas e outros valores; implementação da escala europeia de comparabilidade de classificações para efeito de emissão do suplemento ao diploma).

Relativamente à satisfação dos utilizadores, refira-se a avaliação do funcionamento da Escola por parte dos alunos enquanto parte integrante

do processo de gestão da qualidade instituído. Essa avaliação processa-se através do preenchimento da ficha de avaliação da unidade curricular (UC), abrangendo tanto o 1º como o 2º semestre.

O questionário inclui não só a avaliação das unidades curriculares como também a apreciação ao desempenho dos docentes. A taxa média de resposta ao inquérito situou-se em 76,88%. A apreciação global das unidades curriculares foi muito satisfatória, atingindo um nível de 80% de respostas positivas.

A questão com avaliação mais baixa

foi o item “distribuição das horas de contacto”, com um nível de 69,9% de respostas positivas. A questão com avaliação mais elevada refere-se à relevância da UC para a aprendizagem, tendo obtido um nível de 84,5% de respostas positivas.

Quanto à apreciação dos docentes, as respostas às cinco questões colocadas evidenciam um bom desempenho, na medida em que o mesmo oscila entre 67,6% de respostas positivas para a avaliação da capacidade de estimular o interesse dos alunos pela UC, e 79,9% de respostas positivas para o domínio das matérias.

OBJETIVO OPERACIONAL 6 - REFORÇAR A QUALIFICAÇÃO ACADÉMICA E PEDAGÓGICA DOS DOCENTES, MELHORANDO OS GRAUS OU TÍTULOS ACADÉMICOS DOS DOCENTES INTERNOS

No final de 2014, a ESSA dispunha de 10 docentes com grau de doutor e/ou título de especialista, o que representa um desvio positivo de 43% face ao planeado.

Nas atividades de formação avançada, para além da realização dos diversos mestrados e pós-graduações, merecem especial realce as participações em programas de doutoramento que em, 2014, permitem apresentar os seguintes resultados:

- Uma docente efetuou a conclusão da parte Curricular do Doutoramento, na área do Comportamento Motor, na Faculdade de Motricidade Humana
- Uma docente efetuou a conclusão do doutoramento com entrega da dissertação e aprovação do Conselho Científico da Universidade Católica, aguardando provas orais
- Um docente do departamento obteve o Certificado do Curso de Formação Avançada conducente ao grau de Doutor em Neurociências, tendo tido aprovação em todas as Unidades Curriculares ministradas pela Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa

Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto

Esta Unidade de Internamento tem como principal missão proporcionar cuidados de saúde de excelência aos seus doentes, nas áreas dos cuidados secundários, terciários e quaternários e assente numa estreita articulação entre a Unidade e os familiares dos doentes, minimizando o sofrimento de todas as partes.

Atividade Assitencial

A Unidade, desde a sua inauguração, em outubro de 2012, tem tido um modelo de abertura gradual, estando em funcionamento apenas o primeiro piso com uma lotação de 21 camas

distribuídas por nove quartos duplos e três individuais até maio de 2013, tendo, após esta data, sido iniciada a admissão de doentes para o segundo piso, com a mesma lotação. A partir de

maio de 2013, aumentou de 21 para 42 camas disponíveis e, a partir de agosto de 2014, aumentou para 63 camas.

Quadro 126 - Indicadores de desempenho

Indicadores	2013	2014	Δ% Real 2014 Real 2013
Lotação	42	63	50%
Nº de Doentes internados no último dia do mês (média)	26	44	69%
Taxa de Ocupação (média)	75%	86,6%	11,6 p.p.
Dias de Internamento	9 084	15 720	73%
Movimento de Doentes - Internamento			
Doentes Entrados	93	104	12%
Doentes Saídos	66	92	39%
Nº médio de Doentes Tratados em MFR	70	120	71%
Nº medio de Doentes Tratados em MFR - FT	35	58	66%
Nº medio de Doentes Tratados em MFR - TF	18	26	44%
Nº medio de Doentes Tratados em MFR - TO	17	36	112%
Nº de tratamentos de MFR	-	15 654	-
Sessões de Tratamento Psicologia	3 366	4 061	21%
Valor médio da Faturação Mensal	31 504 €	73 559 €	133%

Durante o ano em análise, a taxa de ocupação, média, foi de 86,6%, o que representa uma variação positiva de 11,6 p.p. face ao ano anterior. O número médio de doentes tratados em Medicina Física e Reabilitação (MFR) registou um aumento de 71%, relativamente ao período homólogo de 2013.

A área de Medicina Física e de Reabilitação contribui inequivocamente para a diferenciação desta Unidade.

A disponibilização à generalidade dos doentes internados de tratamentos de MFR traduziu-se na execução das seguintes sessões de tratamento: 7 878 intervenções da Fisioterapia (FT), 3 463 em Terapia Ocupacional (TO) e 4 313 Terapia da Fala (TF).

Relativamente à caracterização dos doentes tratados, registou-se um ligeiro predomínio do género feminino (59%). Os escalões etários com maior prevalência situam-se entre os 80-89 (51%) e 70-79 anos (33%).

Evidencia-se o diagnóstico predominante o Acidente Vascular Cerebral (AVC), correspondendo a 30% dos doentes tratados.

De salientar a elevada rotatividade, em especial na área de Medicina Física e de Reabilitação bem como na área dos Cuidados Paliativos. Enquanto os primeiros solicitam os nossos serviços para uma recuperação funcional por curtos períodos (média 3 / 4 meses) os segundos entram no serviço já num estágio terminal.

Relativamente à tipologia dos doentes admitidos por valência "Média duração", "Longa duração" e "Paliativos", evidencia-se a tipologia de "média duração", registando 75,86% do total.

Como forma de garantir o tratamento de excelência que caracteriza esta USMJNP a Unidade dispõe de serviço social que tem como primordial função fazer a "ponte" entre o exterior e o interior, bem como articular com os familiares ou representantes legais do doente. Dispõe ainda do serviço de Psicologia que adequa a intervenção com os doentes e famílias dos mesmos caso a caso.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - GARANTIR A ACESSIBILIDADE DA POPULAÇÃO

Em 2014, deu-se resposta a todos os pedidos de internamento apresentados à USMJNP, superando a meta estabelecida em plano. A concretização deste objetivo pode ser também avaliada pela percentagem de doentes internados em situação de insuficiência económica. Este indicador registou um desvio positivo de 14 p.p. face à meta, dado que a média de doentes internados ao longo do ano com insuficiência económica foi de 39%.

Para a concretização do objetivo foi fundamental o alargamento da

capacidade/lotação disponível da USMJNP com a abertura do 3º piso em Agosto, alargando-se assim a capacidade de 42 para 63 camas. Cumprido esse desiderato foi possível assegurar uma elevada taxa de ocupação das camas disponíveis e em funcionamento ao longo de todo o ano. Com efeito, A taxa média de ocupação foi de 86,6%, ultrapassando a meta estipulada de 80%. A grande maioria dos doentes admitidos provém de Unidades Hospitalares, com particular destaque para o Hospital de Cascais.

Pelas razões invocadas anteriormente foi possível assegurar o cumprimento do montante de rendimentos proposto em sede de orçamento uma vez que o valor da faturação anual foi claramente ultrapassado dado que a meta era 650.000€ e obteve-se uma faturação de 882.712,31€.

De referir ainda que a faturação no ano transato foi de 378.049,04€, ou seja, traduziu-se num aumento de 133,49%.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 - APERFEIÇOAR OS CIRCUITOS DE PROCEDIMENTOS INTERNOS E DESENVOLVER BOAS PRÁTICAS QUE CONDUZAM A UMA GESTÃO EFICAZ DOS SERVIÇOS

De forma a prosseguir este objetivo foram reavaliados 2 circuitos, designadamente o circuito de Atendimento e de Admissão. Paralelamente foi concluído a implementação do módulo de Gestão de stock's na aplicação informática. No

final de 2014, passou a ser assegurada a realização dos registos de enfermagem em aplicação informática. Ainda neste âmbito, em outubro de 2014, ficou concluída uma proposta de alteração do Regulamento Interno. De forma a promover boas práticas

e a eficácia na gestão dos serviços promoveu-se a participação dos colaboradores em ações de formação, tendo o nº de ações frequentadas (161) ultrapassado as previstas inicialmente em plano.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - GARANTIR A MANUTENÇÃO E RECUPERAÇÃO DAS INFRAESTRUTURAS E DOS EQUIPAMENTOS DA USMJNP

Das duas ações de requalificação planeadas só foi possível concretizar a remodelação da sala onde se encontram instalados os serviços administrativos da Unidade.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - OBJETIVO OPERACIONAL 4 - DINAMIZAR E QUALIFICAR AS VIAS DE COMUNICAÇÃO EXTERNAS

Para a concretização deste objetivo estava inicialmente previsto em plano a entrada em funcionamento da nova página eletrónica da Unidade, contudo esta ação transitou para 2015, altura em que se prevê não foi possível realizar a abertura do 4.º piso, por forma a mostrar a Unidade em pleno funcionamento.

Importa evidenciar que, à semelhança do que sucedeu no ano transato, não existiram reclamações. Com a aquisição do "Livro do Elogio", em Dezembro de 2014, pôde-se documentar, compilar e identificar os inúmeros elogios, que até

então eram comunicados verbalmente ou por e-mail.

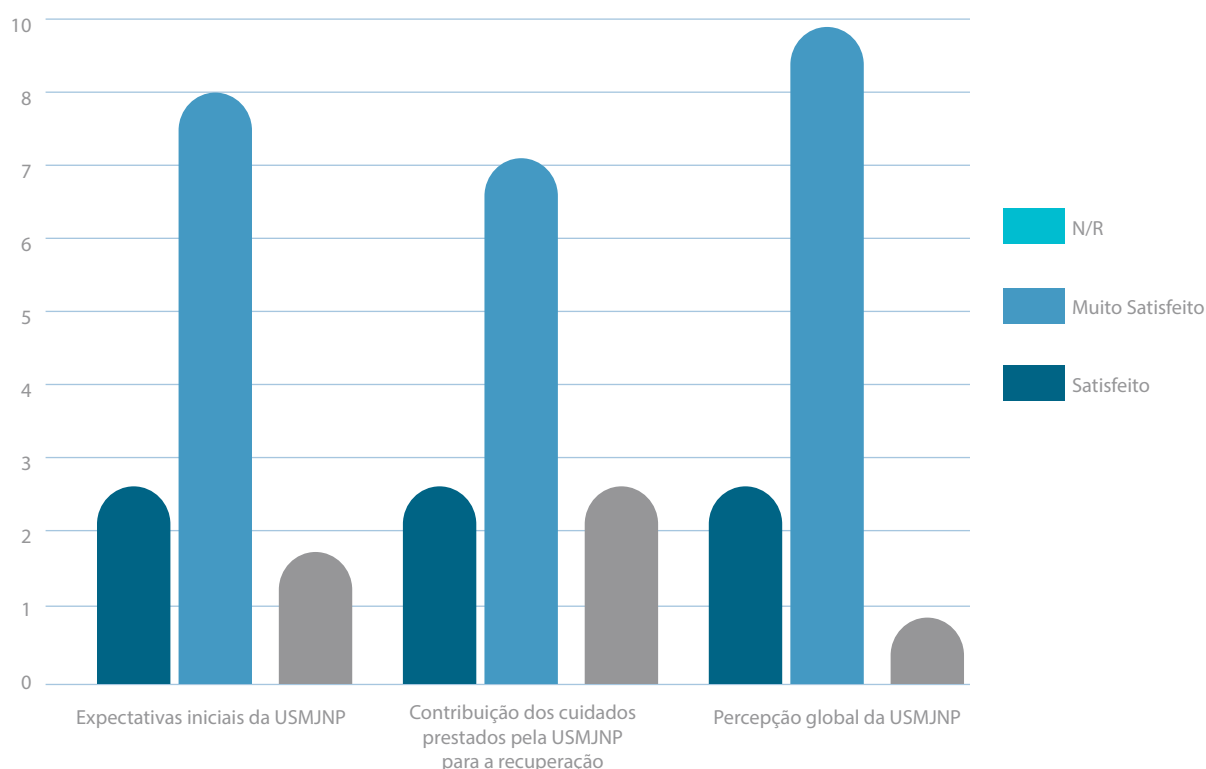
Ainda no domínio da qualidade, é de referir a aplicação de um questionário de satisfação aos familiares e utentes desta instituição, no sentido de avaliar o serviço prestado.

Foi pedido que fossem avaliadas várias componentes, 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 numérica de 1 a 4 valores, em que o 1 é insatisfeito

e o 4 muito satisfeito. De todos os temas avaliados, de um modo geral os inquiridos encontram-se muito satisfeitos, no entanto o item "instalações" no que diz respeito à qualidade dos espaços exteriores e "alimentação", nomeadamente a qualidade, quantidade e variedade, merecem alguma insatisfação da parte dos familiares e utentes.

De um modo geral, ao nível da satisfação global, os familiares e doentes encontram-se muito satisfeitos em relação à Unidade, conforme se pode constatar no quadro infra:

Gráfico 26 - Satisfação global





7 Serviços Instrumentais

Serviços Instrumentais
Direção de Comunicação e Marketing
Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação
Direção de Recursos Humanos
Direção de Aprovisionamento
Direção Financeira
Direção de Assuntos Jurídicos
Gabinete de Auditoria Interna
Gabinete de Estudos e Planeamento

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, de todas as áreas de intervenção da instituição, com exceção do Departamento de Jogos.

Em 2014, a DICM deu continuidade aos princípios que estiveram na génese da criação da DICM:

1. Garantir um posicionamento de modernidade e de proximidade, no quadro da responsabilidade social da SCML
2. A divulgar da Obra da Santa Casa como um testemunho da esperança de que tantos necessitam

No seguimento do Plano Estratégico de Comunicação Global de 2013, definido com base nos objetivos estratégicos da Mesa da SCML, a DICM assumiu assim as seguintes linhas orientadoras para 2014:

- Responder às novas situações de risco
- Incentivar a procura de soluções
- Promover o incentivo à investigação e ao conhecimento, na área da saúde
- Investir no futuro dos Jovens portugueses, com base nos valores do mérito e da responsabilidade
- Promover o empreendedorismo social e a sustentabilidade
- Promover o Património da SCML, como legado e uma das fontes de receita da instituição que assegura as Boas Causas



Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - DAR CONTINUIDADE AO PLANO DE REDEFINIÇÃO DA NOVA IMAGEM CORPORATIVA DA SCML

Neste objetivo, estava inicialmente previsto o desenvolvimento do Projeto de *Rebranding* da SCML, no entanto, por decisão estratégica, não foi considerado oportuno, dada a sua amplitude em termos de gastos e logísticos. Assim, no âmbito do posicionamento de modernidade e proximidade, procedeu-se ao redesign

da homepage do site, canal considerado determinante para o reforço da notoriedade da Santa Casa na sociedade portuguesa. Pretendeu-se reforçar, desta forma, a comunicação com utentes, colaboradores, parceiros e com o público em geral, através da divulgação de todas as áreas de

intervenção da instituição, com atualização diária.

Para divulgação da nova homepage, foram desenvolvidas duas ações de interação com os utilizadores: passatempos regulares e estudos de satisfação.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 - PROMOVER A COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

Na linha estratégica da dinamização da imagem e reputação da SCML nos meios online e dando continuidade à concretização da estratégia de social media, manteve-se a aposta nas redes sociais mais proeminentes e com mais resultados junto do público em geral, como o facebook e o youtube. Foi mantida a estratégia de promover no facebook a comunicação institucional da SCML, através de mecânicas de ativação propostas pela

DICM, no âmbito dos eventos de música, onde várias áreas da instituição estiveram presentes com o objetivo de criar mais proximidade da marca ao target desta rede social. Foi igualmente desenvolvida uma estratégia de atualização regular de conteúdos do site, partilhados no facebook e youtube e criados mecanismos com vista à monitorização do tráfego destas redes, para avaliação da respetiva *performance*.

Ao longo de 2014, a DICM começou a assumir a comunicação institucional de uma forma "integrada", alargando os conteúdos a novos meios e partilhando informação entre as várias plataformas. Desta forma, cumpriu-se na íntegra o plano estratégico de marketing e comunicação da SCML.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - DIVULGAR DE FORMA INTEGRADA A ATIVIDADE DA SCML

Foram articuladas com os vários departamentos e serviços da **SCML** as respetivas ações de marketing e de comunicação, tendo em conta a linha estratégia definida pela DICM. Assegurou-se igualmente o desenvolvimento e a divulgação

de campanhas promotoras da imagem da Santa Casa e a respetiva avaliação de impacto, nas ações que se consideraram estrategicamente relevantes. O número elevado de ações desenvolvidas deveu-se à promoção de

acontecimentos de grande relevância institucional durante o ano de 2014. Salientam-se as seguintes ações de comunicação integrada, mais impactantes para a divulgação da imagem institucional:

Ações de âmbito Cultural

- Feira do Livro / 29 de maio a 15 de junho – Parque Eduardo VII

A Santa Casa esteve presente, pela segunda vez consecutiva, na Feira do Livro de Lisboa 2014, para dar a conhecer ao público em geral o vasto espólio editorial da instituição e fidelizar o público deste evento com as ações promocionais desenvolvidas no stand, no âmbito da programação na Feira.

- Inauguração da Exposição “Visitação. Arquivo: Memória e Promessa” / 10 de julho a 2 de novembro - Galeria de Exposições Temporárias

A exposição agregou dois momentos de comunicação estratégicos para a **SCML**, envolvendo duas áreas de intervenção: cultura e património. Com a exposição, a **SCML** desenvolveu

parte do seu Arquivo Histórico, com uma mostra que assinalou a reabertura da Galeria de Exposições Temporárias da Santa Casa. Foi desenvolvida uma ação de

comunicação multimeios que abrangeu todos os canais de comunicação, imprensa nacional e estrangeira e a criação de parcerias institucionais ao nível do apoio à divulgação.

Ações de âmbito Científico / Académico

- Gala Prémios Santa Casa Neurociências / 25 de novembro – Palácio Nacional da Ajuda

A DICM deu continuidade ao planeamento, organização e comunicação do evento de anúncio dos Prémios Santa Casa Neurociências 2014, posicionando a SCML como uma instituição ímpar a nível nacional no apoio à investigação científica.



Ações de Responsabilidade Social

• Campanha Mergulho Seguro

Numa perspetiva de responsabilidade social, foi desenvolvida, com a Sociedade Portuguesa de Ortopedia e Traumatologia (SPOT), uma campanha multimédia de sensibilização para

os perigos de mergulhar em locais desconhecidos. A SCML associou-se a esta campanha pela experiência e reputação já reconhecida com jovens vítimas de acidentes de mergulho,

passando as principais mensagens aos jovens, nos festivais de verão, através de ações de sensibilização.

Ações de divulgação da Música Nacional

Em 2014, a SCML manteve a política de patrocínios a festivais de música, tendo por base os indicadores resultantes dos estudos de notoriedade elaborados no ano anterior.

Tal como em 2013, foram efetuados estudos para avaliar os seguintes

parâmetros: indicadores gerais sobre a qualidade do evento e sua organização; recordação como marca patrocinadora; recordação da comunicação utilizada; ações desenvolvidas; satisfação com as ações desenvolvidas e tipologia de target. Considerou-se também ser uma

oportunidade para envolver e dar visibilidade às diversas áreas de atuação da instituição, criar proximidade com um público jovem e posicionar a SCML como instituição promotora das acessibilidades nestes eventos.

• Festival Rock In Rio Lisboa – 23,24,25,29,30,31 maio e 1 de julho, Parque da Belavista – Lisboa

Dada a caracterização deste festival, realizado na capital, com um público transversal, maioritariamente constituído por famílias, foi ativada uma forte presença da Marca SCML, principalmente nas zonas

de mobilidade reduzida. A Santa Casa juntou-se assim ao projeto social do evento com a causa das "Acessibilidades", contribuindo para que este fosse "Um Festival para Todos". O Projeto Social do Rock In Rio

integrou-se nos valores que orientam a ação da Santa Casa, como a inclusão social e a construção de projetos de vida.

• Festival NOS ALIVE – de 10 a 12 de julho, Passeio Marítimo de Algés

Com a presença neste Festival, em Lisboa, a SCML atingiu assim o apoio global, a nível nacional, em festivais de verão. Refira-se que o apoio a este festival, apesar de não estar previamente previsto, resultou numa

boa visibilidade da marca, com a montagem no local de duas Unidades Móveis da Saúde.

• Festival MEO Marés Vivas – de 17 a 19 de julho, em Vila Nova de Gaia e Festival MEO Sudoeste – de 6 a 10 de agosto, na Zambujeira do Mar

A grande contrapartida destes patrocínios foi a SCML associar-se como Naming Sponsor do palco da Música Portuguesa, reforçando e divulgando de uma forma mais ativa o apoio da instituição à Música Portuguesa – principal estratégia de marketing e comunicação definida para o ano de 2014.

- Festival Super Bock Super Rock – de 17 a 19 de julho, na Aldeia do Meco

A presença da SCML neste festival foi uma consequência do Patrocínio SCML Antena 3 “Antena 3 – 20 anos on Tour”, o qual consistiu na realização de

vários concertos de norte a sul do país. Esta ação teve a associação ao festival SBSR que, por coincidência, celebrou igualmente o seu 20.º Aniversário.

Ações de Divulgação e Recuperação do Património

- Ação Santa Casa Open House

Em 2014, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o segundo senhorio da capital, logo depois da Câmara Municipal de Lisboa, começou a abrir

ao público os imóveis reabilitados para arrendamento, através do lançamento da iniciativa “Santa Casa Open House”. A DICM deu apoio na comunicação,

nos vários meios de comunicação social e organizando os eventos, posicionando a SCML no mercado imobiliário.

Ações de Envolvimento e Interação para a Equipa SCML

- Encontros com Vida – Ao longo do ano

Foi mantido o projeto “Encontros com Vida”, que visa promover a cultura nacional, associando-a a atividades de lazer levadas a cabo nos equipamentos da SCML. Esta iniciativa é constituída por concertos em lares e centros de dia da instituição, visando proporcionar uma melhoria contínua na qualidade de vida dos utentes nos espaços da instituição.

- Lançamento da Webletter SCML

No final de 2014, a DICM lançou a webletter da SCML, “A Nossa Causa”, uma nova forma de comunicar com os colaboradores mas, também, com todos aqueles que chegam à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, os utentes, os parceiros institucionais e o cada vez maior número de pessoas

que se interessam pelo trabalho realizado pela instituição e que se identificam com as suas causas. Com uma publicação mensal, esta nova ferramenta de comunicação pretende dar a conhecer as pessoas, a atividade e as iniciativas do Universo Santa Casa, da ação social à saúde, passando pela

cultura, património, empreendedorismo ou investigação.

A execução destas 10 ações de comunicação integradas representou um desvio positivo de 156% face ao número de ações planeadas.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - PROMOVER AÇÕES DE COMUNICAÇÃO QUE ASSOCIEM O APOIO DA SCML À CULTURA NACIONAL

Foram promovidas ações de marketing e de comunicação em projetos culturais, de forma a reforçar a comunicação da SCML e ativar a presença da marca na área da cultura e a incentivar os artistas portugueses.

- Caixa Forte

Um espetáculo de Fernando Mendes com artistas de elevada qualidade. Como contrapartida deste apoio, a SCML teve sessões especiais dirigidas apenas a utentes da instituição, associando assim a promoção de um envelhecimento ativo ao apoio à cultura nacional.

- Novo Futuro / 3 de abril - MEO Arena

Espetáculo de solidariedade que contou com a participação de 11 cantores nacionais e cujas receitas reverteram a favor da Associação Novo Futuro, que tem como objetivo o acolhimento em lares de crianças e jovens privados de ambiente familiar adequado, uma das missões estatutárias da SCML.

- 74.14 / 4 de junho - Coliseu dos Recreios

A Santa Casa apresentou o mais recente espetáculo de Henrique Feist, "74.14". Este espetáculo foi uma homenagem à democracia e à liberdade, no ano em que se assinalou o 40.º aniversário da Revolução dos Cravos. A Santa Casa associou-se, relembrando também os últimos 40 anos da instituição.

- Apoio da Digressão a KASSEL da Jovem Orquestra Portuguesa (JOP) / 5 de agosto

A instituição associou-se à digressão internacional da Jovem Orquestra Portuguesa (JOP) no Festival de Kassel, na Alemanha, sob a direção de Pedro Carneiro, no âmbito do apoio aos jovens músicos portugueses.

- 26.ª Temporada de Música em São Roque – De 17 de outubro a 9 de novembro

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa organiza, desde 1988, a Música em São Roque, com concertos sinfónicos e de música de câmara, incluindo

obras clássicas e contemporâneas de reconhecido prestígio no panorama musical português. Atrair novos públicos tem sido o objetivo central

da comunicação deste evento que se estende, cada vez mais, a novos parceiros como universidades, escolas de música e outras instituições da área.

- "Quem é o Jeremias" / Teatro Armando Cortez – 4 de dezembro

A Santa Casa assim mais uma produção nacional, dando palco aos artistas portugueses e promovendo o acesso à cultura, tendo levado a esta sala de espetáculos centenas de utentes da instituição.

Outras atividades não previstas em plano

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foi patrocinadora oficial da Federação Portuguesa de Desporto para Pessoas com Deficiência (FPDD) para o ano de 2014, com o objetivo de apoiar a prática desportiva dos atletas e das pessoas com deficiência, uma causa com fortes ligações à atuação e ao ADN da instituição.



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 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - MELHORAR A QUALIDADE DA RELAÇÃO ENTRE A DISTI E O CLIENTE/UTILIZADOR

Ações a desenvolver

- Implementação de SPOC (ponto único de contacto) no lado do cliente
- Imputação global de custos de TI ao cliente/utilizador
- Implementação do sistema de monitorização da qualidade de serviço
- Revisão do catálogo de serviço

Principais resultados obtidos

Ficou concluída no final do 1º trimestre a implementação de SPOC (ponto único de contato) na Ação Social com a criação de 10 pontos de situação regulares com o SPOC da ação social. Em ambos os casos, a execução superou as metas planeadas.

A percentagem do volume de impressão foi imputada em 100% às áreas funcionais (Office Printing), ultrapassando a meta estabelecida. Não foi possível concluir a elaboração

do modelo de imputação de custos dos postos de trabalho virtualizados, uma vez que o mesmo está dependente do fornecedor.

No âmbito do sistema de monitorização da qualidade de serviço, foram disponibilizados os quatro indicadores. Foi efetuada a revisão do catálogo de serviço, referentes à Unidade de Gestão de Infraestruturas, à Unidade de Gestão de Aplicações e à Unidade de Gestão de Aplicações de Jogo. Todos

eles foram realizados antes do tempo previsto.

Ao nível da relação com o cliente/utilizador, refira-se que, a DISTI teve a oportunidade de monitorizar a taxa de disponibilização de algumas aplicações do Departamento de Jogos, da Ação Social, da Saúde de Proximidade e Corporativas, sendo que a mesma foi, em termos médios, de 100%.

Quadro 127 - Indicadores de Atividade

APLICAÇÕES	Pedidos Abertos	Pedidos Fechados	Incidentes Abertos	Incidentes Fechados
Jogo	26 408	27 916	12 169	12 006
Corporativo	5 126	5 055	12 819	12 573
Ação Social e Saúde de Proximidade	916	852	1 299	1 284
TOTAL 2014	32 450	33 823	26 287	25 863

OBJETIVO OPERACIONAL 2 - DEFINIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA NOVA ARQUITETURA DE SI

Ações a desenvolver

- Consolidação das tecnologias (infraestrutura/aplicações)
- Externalização de infraestrutura aplicacional
- Integração aplicacional das áreas departamentais
- Implementação de ferramentas de gestão de SI
- Projeto de virtualização do posto de trabalho
- Consolidação da infraestrutura de rede

Principais resultados obtidos

Relativamente à consolidação das tecnologias, procedeu-se à implementação da virtualização da plataforma IXOS, antes do tempo previsto. A uniformização das versões das bases de dados SQL foi abandonada, uma vez que está planeado o novo projeto do DJ para 2015 “Nova Plataforma dos Mediadores”, que vai consolidar todas as bases de dados.

O processo de externalização de infraestrutura aplicacional não ficou concluído, sendo que a implementação

do mail na Cloud continua em 2015, uma vez que o mesmo só teve início em setembro. Foi também incluído neste projeto a consolidação dos dois domínios, “scml” e “jogossantacasa”. Ainda neste domínio, a implementação do Easyvista na Cloud será retomada em 2015.

Procedeu-se à implementação do Sharepoint 2013 e ao alargamento do InfoclipEx ao DJ. Refira-se ainda a integração da plataforma Easyvista com sistemas externos – Terminais de Jogo.

A virtualização dos postos de trabalho atingiu os 80% dos postos do Departamento de Jogos e os 100% da Emergência Social, tendo o projeto continuidade em 2015.

Foram elaborados, antes do tempo planeado, os requisitos técnicos e a análise de risco para abertura de concurso relativo à Consolidação da Infraestrutura de Rede. Em 2014, foi uniformizado, para todos os serviços, o link de acesso à Internet.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - AUMENTAR A CAPACIDADE DE REPOSTA DISTI**Ações a desenvolver**

- Melhoria da competência interna da DISTI
- Consolidação da implementação dos processos da DISTI
- Redundância em Centro de Dados alternativo

Principais resultados obtidos

Foi elaborado e apresentado o estudo para a reestruturação das equipas técnicas da DISTI, tendo a respetiva implementação da reestruturação ocorrido em todas as equipas técnicas da DISTI.

No âmbito da consolidação da implementação dos processos da DISTI foram revistos todos os processos, sendo que ainda não foi possível implementar todos os processos de suporte da DISTI no Easyvista.

Foi apresentada a proposta de solução para colocação das aplicações da rede corporativa em DR.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - REDUÇÃO DE CUSTOS OPERACIONAIS**Ações a desenvolver**

- Revisão dos contratos de manutenção e suporte
- Otimização do Centro de Dados
- Desmaterialização funcional da DISTI

Principais resultados obtidos

A percentagem de redução de custos com contratos de manutenção e de suporte com gestão técnica da DISTI atingiu os 8%, sendo que foram reduzidas em duas as renovações de contratos de manutenção e de suporte, com gestão técnica da DISTI. No

âmbito da desmaterialização funcional da DISTI, obteve-se uma redução de 10% nos consumíveis.

Foram elaborados, antes do prazo planeado, os requisitos técnicos e análise de risco para abertura de

curso - Otimização do Centro de Dados, e os requisitos técnicos para consulta da reestruturação da sala da Operação.

Direção de Recursos Humanos

Compete à Direção de Recursos Humanos (DIRH) assegurar, de forma integrada, o desenvolvimento e a operacionalização das políticas e dos processos de recursos humanos e de segurança, higiene e saúde no trabalho da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML).

Em 2014, a DIRH procurou contribuir para a prossecução dos objetivos estratégicos definidos pela Mesa, centrando-se a atividade nos seguintes objetivos operacionais: promover a melhoria das condições de trabalho na SCML; desenvolver processos e

instrumentos de política de gestão de recursos humanos; assegurar resposta às necessidades e oportunidades de qualificação dos colaboradores.

Em 2014, é de realçar que a SCML foi distinguida com uma menção honrosa

na edição de 2014 dos Masters do Capital Humano, uma iniciativa da IFE – International Faculty for Executives que visa reconhecer a excelência nos recursos humanos.



Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - PROMOVER A MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO NA SCML

Foi desenvolvido um programa integrado de ações de prevenção de acidentes de trabalho e de doenças profissionais, abrangendo a formação em prevenção e boas práticas, a preparação de futuros “Embaixadores de Segurança e Saúde no Trabalho”, a continuidade do Programa de Prevenção de Riscos Profissionais no Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão e o acompanhamento de projetos de obras no Complexo de São Roque. Estas ações foram apresentadas em sessão realizada a 28 de Abril, enquadrada na celebração do Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho promovida pela OIT, sob o tema “Sinistralidade Laboral – porque os acidentes não acontecem... por acidente”.

Foram identificados os estabelecimentos onde se verificou a ocorrência de maior número de acidentes de trabalho no ano de 2013 e no 1.º semestre de 2014, e, bem assim, os trabalhadores afetos a funções consideradas de maior risco, para introdução do uso de Equipamentos de Proteção Individual.

Na sequência das visitas técnicas realizadas em 2013 e em 2014 no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho, com o objetivo de identificar perigos e avaliar riscos para pessoas e bens nos estabelecimentos da SCML, procedeu-se à análise dos resultados e à definição de medidas corretivas.

Em 2014, o Gabinete de Apoio Social dos Recursos Humanos acompanhou

614 colaboradores e realizou 2071 atendimentos.

O novo Regulamento de Apoio Social ao Colaborador da SCML alargou os benefícios aos prestadores de serviços e estendeu a atribuição do subsídio de proteção infantil aos colaboradores cujos descendentes frequentem estabelecimentos de ensino especial, até ao final do ano letivo em que estes completem 18 anos, em detrimento dos 14 anos até então praticados.

Foram desenvolvidas várias iniciativas dirigidas aos colaboradores e às suas famílias, nomeadamente por ocasião da celebração do Dia da Criança, do nascimento dos filhos dos colaboradores e do início do ano letivo.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 - DESENVOLVER PROCESSOS E INSTRUMENTOS DE POLÍTICA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Em execução de deliberação da Mesa de 21 de Janeiro de 2014, a DIRH coordenou o processo de opção pelo regime do contrato individual de trabalho por trabalhadores do quadro residual de pessoal da SCML. Em resultado deste processo, 120

trabalhadores transitaram para o regime do contrato individual de trabalho.

Na sequência do protocolo de colaboração celebrado, a 11 de Novembro de 2013, com o Instituto

da Segurança Social, IP, nos termos do qual se efetivou a transmissão definitiva para a SCML de 22 estabelecimentos integrados daquele Instituto, com efeitos a 1 de Janeiro de 2014, foi aprovada pela Mesa a lista nominativa dos trabalhadores a transitar para um

mapa de pessoal residual da SCML, num total de 194 trabalhadores, nos termos do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 16/2011, de 25 de Janeiro.

A revisão das dotações de pessoal dos estabelecimentos de Ação Social assumiu especial relevância no âmbito da Política de Gestão de Recursos Humanos. O processo foi desenvolvido em estreita colaboração entre a DIRH e a Direção de Ação Social, tendo sido aprovadas as dotações de pessoal para os 32 estabelecimentos com respostas sociais de Creche e de Jardim de Infância. Por outro lado, considerando a responsabilidade da SCML no contexto do acolhimento institucional de crianças e jovens, que exige profissionais em número e qualificação adequados às problemáticas atuais da população acolhida, foi elaborado um referencial de dotação de pessoal para os Centros de Acolhimento Temporário e para os Lares de Infância e Juventude, o qual constitui um referencial único e pioneiro. Paralelamente, foi elaborada proposta dos Perfis e Competências daqueles estabelecimentos e de incorporação dos mesmos no processo

de seleção e recrutamento. No âmbito das parcerias com outras entidades, merece especial menção o acordo de cooperação com o IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional, abrangendo o desenvolvimento de processos de recrutamento e contratação de trabalhadores, a promoção de medidas ativas de emprego dirigidas a jovens candidatos ao primeiro emprego e a desempregados inscritos nos centros de emprego do IEFP e a realização de ações de formação profissional. Nessa sequência, foi aprovado o Manual de Estágios Profissionais co-financiados IEFP/SCML, com o objetivo de identificar os intervenientes no processo e suas atribuições, identificar e caracterizar as etapas do processo, os instrumentos de suporte ao desenvolvimento dos estágios e o acompanhamento e avaliação dos mesmos.

Procedeu-se ao levantamento e revisão de todos os contratos e acordos celebrados no âmbito da DIRH, tendo sido aprovadas pela Mesa novas minutas de contratos de trabalho e de contratos de prestação de serviços,

bem como minutas de acordos de atribuição de subsídio de coordenação, de isenção de horário de trabalho, de prestação de trabalho em regime de horário acrescido, de atribuição de complemento de função, de banco de horas individual e de revogação de contrato de trabalho.

Procedeu-se também à regulamentação da organização e acesso, segurança e manutenção dos Processos Individuais dos Colaboradores, que constitui uma ferramenta fundamental do Sistema de Gestão da Segurança da Informação da SCML.

Tendo em conta que, em 2014, a SCML rececionou por via eletrónica cerca de 13 000 candidaturas espontâneas a postos de trabalho, que constituem a principal base de recrutamento, foi concebida uma solução que permite a integração direta na ferramenta de gestão de SAP RH dos currícula vitae, recolhidos através do site da SCML. Esta solução permitirá que os mesmos fiquem de imediato disponíveis nos circuitos do recrutamento e da contratação, sem necessidade de intervenção humana.

OBJETIVO OPERACIONAL 3: ASSEGURAR RESPOSTA ÀS NECESSIDADES E OPORTUNIDADES DE QUALIFICAÇÃO DOS COLABORADORES

Verificou-se um maior investimento em ações de formação especializada, sobretudo nas áreas da Ação Social e da Saúde, como resposta às necessidades de reforço de competências dos colaboradores daquelas áreas, face à reorganização das metodologias da intervenção.

A instalação da Unidade de Formação no edifício da Calçada Eng.º Miguel Pais, 26-32, com boas condições de acessibilidade e espaços adequados, revelou-se uma mais-valia, possibilitando concentrar no mesmo edifício as salas de formação da DIRH, proporcionar maior comodidade aos formandos, facilitar a organização logística e

administrativa e reduzir custos.

A avaliação das ações pelos formandos foi globalmente muito positiva (média de 4,47, numa escala de 1 a 5). Foi desenvolvido um programa inovador denominado “EQUIPA SANTA CASA”, que envolve os cerca de 5000 colaboradores com regime de contrato de trabalho, com o objetivo de fortalecer o espírito de equipa e de coesão dos profissionais da SCML e de identificar os principais motores de mudança. O programa constitui um fórum de reflexão, de partilha e de recolha de ideias e de boas práticas, no qual todos têm oportunidade de participar, a partir de ferramentas de

mobilização e comunicação estratégica, assentes na riqueza da história, na missão, nos valores, nos desafios e nos objetivos estratégicos da SCML, no orgulho de pertencer à Equipa Santa Casa e no compromisso de mudança. As ações de formação iniciaram-se em Novembro de 2014 e prolongam-se até Maio de 2015.

Foram realizadas 24 sessões do programa “Acolher na Santa Casa”, nas quais participaram 415 novos colaboradores, com uma avaliação muito positiva (média de 4,6, numa escala de 1 a 5).

Direção de Aprovisionamento

A Direção de Aprovisionamento (DIA) teve como missão assegurar o fornecimento de bens e serviços a toda a estrutura orgânica da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML).

Verificava-se, contudo, uma exceção em grande parte das aquisições de bens e serviços relativos ao Hospital 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.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 – DESENVOLVER NOVAS MEDIDAS, MÉTODOS E PROCEDIMENTOS QUE VISEM GANHOS DE PRODUTIVIDADE E MELHORIAS DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

No âmbito deste objetivo, foram monitorizados e controlados os consumos de 6 contratos gerais, tendo em vista a otimização dos mecanismos de apuramento de consumos reais versus consumos estimados, por forma a permitir, a cada momento, responder às vicissitudes contratuais previstas, superando a meta pré-estabelecida.

Foram ainda definidos os procedimentos e criado o serviço de atendimento telefónico para registo e tratamento dos incidentes com as viaturas da SCML, dentro dos prazos previstos.

Desenvolveu-se uma ferramenta para monitorização das tarefas alocadas

aos compradores, nomeadamente o n.º de tipologias monitorizadas face ao n.º total de tipologias, tendo sido ultrapassada a meta definida – conseguiu-se a monitorização da totalidade das tipologias, superando em 20% a meta estabelecida.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 – DESENVOLVER MEDIDAS, MÉTODOS E INSTRUMENTOS INTERNOS QUE VISEM OTIMIZAR A PRODUTIVIDADE E EFICÁCIA NA PRODUÇÃO DE PEÇAS CONCURSAIS

Para a concretização deste objetivo foi desenhada uma ação associada a quatro indicadores de desempenho, tendo-se superado três deles, nomeadamente a redução do número de dias úteis de preparação das peças concursais, a taxa de atualização semanal dos pontos de situação da elaboração de peças em curso, e o número de instrumentos de suporte à gestão desenvolvidos. Quanto à elaboração de minutas, atingiu-se a meta estabelecida.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 – AUMENTAR O GRAU DE EFICIÊNCIA NA AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS ATRAVÉS DA AGREGAÇÃO DE PROCESSOS DE COMPRAS

Por alteração nas prioridades do serviço, não foi atingida a meta do indicador relativo ao número de dias úteis para apresentação da proposta de realocação de bens e serviços. Os ajustes diretos simplificados

realizados pela DIA em 2014 aumentaram em 6% (em 2013 realizaram-se 2.673, e em 2014 realizaram-se 2.837 ajustes diretos simplificados). O esforço de redução e agregação de compras efetuados, em

particular a partir do mês de agosto de 2014, não foram suficientes para alcançar a meta.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 – OTIMIZAR AS ROTAS ATUALMENTE PERCORRIDAS PARA MELHORAR A EFICIÊNCIA NA UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DA SCML

A ação com vista à consecução deste objetivo operacional não foi plenamente concretizada por terem sido apenas disponibilizados dois dos 12 relatórios previstos. Falhas de software não permitiram realizar com fiabilidade os relatórios pretendidos.

OBJETIVO OPERACIONAL 5 – AVALIAR A QUALIDADE DOS BENS FORNECIDOS E DOS SERVIÇOS PRESTADOS À SCML PELOS SEUS FORNECEDORES

Neste âmbito foram traçadas duas ações – a minimização do impacto de incidentes com refeições reportados ao Núcleo de Contratos Gerais (NCG) e a avaliação da satisfação do cliente interno relativo à prestação de serviços de desinfestações, tendo sido as metas de ambos os indicadores superadas.

OBJETIVO OPERACIONAL 6 – DESENVOLVER SISTEMA DE GESTÃO E MONITORIZAÇÃO EFICAZ DOS PROCESSOS AQUISITIVOS

Para a prossecução deste objetivo ficou consignado em plano a criação de uma ferramenta informática para rececionamento e monitorização da documentação associada ao processo aquisitivo enviada pelo cliente interno. Atingiu-se a meta de 123 dias úteis para a criação e disponibilização da ferramenta na intranet e superou-se em 20% a taxa de processos aquisitivos iniciados com a utilização da ferramenta informática.

Ainda neste âmbito, disponibilizar ao cliente interno a possibilidade de monitorização do estado do

procedimento aquisitivo, através de ferramenta informática foi considerado fundamental. O desempenho da direção nesta ação ultrapassou o planeado medido pelo número de dias até à disponibilização da informação e a taxa de resposta em 48h (dias úteis) às questões colocadas pelo cliente interno, via “suporte.dia”.

O incremento do nível de controlo pela DIA dos prazos inerentes aos procedimentos aquisitivos foi concretizado e aferido pelos resultados a superarem as metas planeadas quer

na taxa de contatos com gestor técnico até três dias úteis após o alerta do sistema sobre o término dos contratos e na diminuição do número médio de dias úteis que decorre após a validação dos documentos de habilitação e o envio do contrato para assinatura.

Prosseguiu-se com a Identificação e sistematização de todos os metadados e documentos necessários à condução do processo aquisitivo.

Direção Financeira

A Direção Financeira (DIF) tem como missão prestar serviços profissionais ao universo SCML, assegurando o seu controlo e gestão financeira 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 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - MAXIMIZAR A RENTABILIDADE DAS DISPONIBILIDADES DA SCML, ASSEGURANDO NÍVEIS MÍNIMOS DE RISCO

Principais resultados obtidos

Este objetivo concretizou-se na execução de uma ação global que visou "proceder à avaliação e negociação das disponibilidades financeiras existentes de acordo com o perfil de investimento definido

superiormente para a SCML " a qual foi integralmente realizada, na medida em que se obteve mais 0,3 p.p. que a taxa média planeada para as aplicações financeiras, resultado este que é tanto melhor quanto o facto de a taxa

Euribor, durante o corrente ano, ter baixado para um valor quatro vezes mais baixo. A taxa de rentabilidade marginal das aplicações financeiras obteve um resultado superior em 124 p.p. relativamente ao planeado.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 - PROMOVER A APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURAS A FUNDOS EUROPEUS, SEMPRE QUE EXEQUÍVEL E DE ACORDO COM OS INTERESSES DA SCML.

Principais resultados obtidos

Este objetivo incluiu-se na execução de uma ação global para "Propor candidaturas suscetíveis de cofinanciamento externo através de programas e orçamentos nacionais

e comunitários, apresentando os respectivos relatórios e pedidos de reembolso " a qual foi integralmente realizada, fruto da obtenção de mais 25,8% nos montantes recebidos e de

uma taxa de aprovação dos processos superior em 10 p.p. em relação ao planeado.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS METAS ORÇAMENTAIS, ATRAVÉS DA INTERVENÇÃO PROACTIVA JUNTO DOS DIRIGENTES DA SCML.

Principais resultados obtidos

Este objetivo consubstanciou-se globalmente na execução da ação "Fornecer, analisar e divulgar a informação necessária à tomada de decisões de gestão de forma regular, periódica e proactiva " a qual foi

integralmente realizada, resultado da divulgação de mais 10 relatórios que os inicialmente previstos e do sucesso orçamental obtido no saldo de despesas correntes em mais 0,2%, resultado este que é tanto mais

relevante quanto o enorme acréscimo das dificuldades da conjuntura geral e das necessidades sociais emergentes às quais a SCML teve de acorrer.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - DESMATERIALIZAR OS RELATÓRIOS EMITIDOS.

Principais resultados obtidos

Este objetivo, integralmente realizado, concretizou-se através de uma ação cuja finalidade consistia em “divulgar a informação necessária de forma regular

e periódica aos elementos internos da SCML de forma simplificada e eficaz “ a qual foi concluída com sucesso fruto da desmaterialização de relatórios ter

sido 75% superior à meta existente e o painel de gestão financeira ter sido realizado em metade do tempo previsto.

OBJETIVO OPERACIONAL 5 - PRODUIR INDICADORES FINANCEIROS DE ACORDO COM AS NECESSIDADES DOS CLIENTES INTERNOS

Principais resultados obtidos

Este objetivo globalizou-se numa ação que visava “promover junto dos utilizadores internos o apuramento das necessidades de informação necessária à tomada de decisões e qual a calendarização considerada como pertinente “ e que foi totalmente realizada.

Para além da construção do número de novos indicadores previstos, estava incluída a realização de um inquérito junto dos Serviços Promotores no sentido de apurar o seu grau de satisfação relativamente ao papel da DIF como serviço interlocutor entre a SCML e as Entidades detentoras dos

diferentes Programas. O inquérito foi realizado já em Janeiro de 2015 sendo de relevar que 100% das respostas recebidas referem os 2 últimos níveis da escala de satisfação, ou seja, substancialmente acima da meta planeada.

OBJETIVO OPERACIONAL 6 - DESMATERIALIZAR OS PROCEDIMENTOS INTERNOS DE PAGAMENTO REALIZADOS PELA TESOURARIA DA SCML OU POR TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS PONTUAIS, COM OBSERVÂNCIA DOS REQUISITOS LEGAIS, FISCAIS E PROCEDIMENTOS INTERNOS DEFINIDOS

Principais resultados obtidos

Este objetivo concretizou-se numa ação que visava “dar continuidade à desmaterialização dos pedidos de pagamento, recorrendo ao Workflow de faturas e à gestão documental desmaterializada e promover novas

aplicações que substituam as requisições de pagamento nos casos em que não se aplique o Workflow de faturas. Apesar de por parte da DIF esta ação ter sido concluída integralmente com

sucesso, por se tratar de um processo transversal à Instituição, consideramos que ele deve ser estendido para o ano de 2015.

OBJETIVO OPERACIONAL 7 - PARTICIPAR ATIVAMENTE NA CRIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO E MONITORIZAÇÃO DOS PROCESSOS AQUISITIVOS, COM ESPECIAL INCIDÊNCIA NAS COMPONENTES CONTABILÍSTICAS E FISCAIS.**Principais resultados obtidos**

Este objetivo traduziu-se numa ação que pretendia “monitorizar a informação relativa aos processos aquisitivos, com especial incidência nas componentes contabilísticas e fiscais”, e cuja execução, prevista

para o último trimestre de 2014, foi condicionada pela implementação da descentralização do processo de compras iniciada no final de 2014. Este objetivo, não realizado em 2014, será retomado em 2015 e, dado que

as condições da sua alteração ocorreram no final de 2014, a DIF considera que a sua avaliação não deve incorporar o desempenho do serviço no corrente ano.

OBJETIVO OPERACIONAL 8 - REDUZIR EM 90% OS PROCESSOS PENDENTES DE FATURAÇÃO VENCIDA.**Principais resultados obtidos**

A ação de “analisar os processos existentes em Workflow propondo soluções conducentes ao seu encerramento” englobava este objetivo o qual foi executado parcialmente, tanto na sua expressão numérica como na monetária, tendo sido obtido um resultado final de 43,2%.

Foram introduzidos alguns melhoramentos uma vez que o número de processos no Workflow caiu 20,7%, no entanto, prevê-se que as sinergias do Processo de Descentralização das Compras tragam significativas melhorias ao Processo de Faturação da SCML.

Para além dos objetivos definidos no ano de 2014, é ainda de destacar a alteração da política contabilística das Propriedades de Investimento, dando enquadramento à avaliação da totalidade do património de rendimento da SCML promovida pelo DGIP.

Direção de Assuntos Jurídicos

A Direção de Assuntos Jurídicos (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, e o acompanhamento e coordenação do respetivo contencioso, bem como o conhecimento e divulgação de informação jurídica.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - GARANTIR A ANÁLISE DA VIABILIDADE DE RECUPERAÇÃO DE DÍVIDAS INCLUINDO AS RELATIVAS AOS ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES OCORRIDAS A PARTIR DO SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

A atividade da DIAJ em matéria de dívidas à SCML incidiu, fundamentalmente, na análise da viabilidade da respetiva cobrança em particular quanto às dívidas relativas aos Estabelecimentos Hospitalares ocorridas a partir do segundo semestre de 2013, e especificamente

as dívidas de utentes do CMRA por via da propositura de ações judiciais de recuperação de créditos relativos a cuidados de saúde prestados por aquele Estabelecimento Hospitalar a utentes oriundos de diversas entidades, mas também na área do Património, no que respeita a situações de

incumprimento das obrigações pelos arrendatários, quer por via extrajudicial, quer pela oportunidade de propositura de ações judiciais com vista à resolução dos contratos. Neste âmbito, foram analisados 225 processos de dívidas hospitalares.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 - ASSEGURAR COM RECURSOS INTERNOS 85% DO CONTENCIOSO EMERGENTE NO ANO DE 2014

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. 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 número médio de

processos confiados e acompanhados pela DIAJ em 2014 atingiu os 358 processos, o que representa um aumento de 119 processos face ao ano anterior.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - INTENTAR PROCESSOS JUDICIAIS COM VISTA À RESOLUÇÃO DE CONTRATOS DE ARRENDAMENTO EM SITUAÇÃO IRREGULAR E DE INCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES PELOS ARRENDATÁRIOS E /OU OUTRAS SITUAÇÕES RELACIONADAS COM O PARQUE IMOBILIÁRIO DA SCML

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. Em 2014 foram instaurados 29 processos judiciais sobre património.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - ASSEGURAR O APOIO TÉCNICO-JURÍDICO AOS ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO, RESPONDENDO NUM PRAZO MÉDIO DE 14 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 8 dias.

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 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 – ANALISAR A PERFORMANCE DOS SERVIÇOS POR VIA DE AUDITORIAS DE GESTÃO, FINANCEIRAS, DE SISTEMA DE CONTROLO INTERNO E INFORMÁTICAS

Das ações previstas em plano (4) foi terminada em 2014 a ação relativa à Atividade de mediação dos Jogos Santa Casa (DJ). Das recomendações propostas, 95% foram aceites pelo serviço auditado, estando a decorrer a fase do plano de execução.

Quanto às ações de auditoria extra plano, foi concluída em 2014, a ação realizada aos Estabelecimentos da DIJ- Lares de Infância e Juventude (DASS), tendo sido apresentado, em janeiro de 2014, um relatório intercalar para ponto de situação. O relatório final foi

apresentado superiormente em julho, sendo que, 81% das recomendações propostas foram aceites pelo serviço auditado.

OBJETIVO OPERACIONAL 2 – AVALIAR A ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS ATRAVÉS DE AÇÕES DE VERIFICAÇÃO DE PROCESSO E PROCEDIMENTOS.

Das ações previstas em plano (3) foram iniciadas e concluídas, a ação aos “meios financeiros líquidos e investimentos financeiros” e a ação à “Unidade de Benemerências”.

Das ações extraplano, iniciadas em 2013, foram apresentados os relatórios de duas ações.

Em 2014, foram determinadas superiormente três novas ações (duas encontram-se em curso),

a “ação de verificação aos subsídios mensais atribuídos a utentes para lares privados- Parte II” e a “Ação de verificação aos processos aquisitivos do DEES”. A terceira ação foi adiada por motivo de alocação de recursos.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 – ACOMPANHAR A IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES APROVADAS (PLANOS DE EXECUÇÃO).

O GAI, nos termos da metodologia proposta no seu manual de procedimentos, monitoriza de forma sistemática a execução das recomendações propostas através do acompanhamento do plano de ações apresentado pelo serviço auditado na sequência da aprovação pela Mesa do

relatório do processo. O alcance deste objetivo é avaliado pela taxa de execução pelo serviço auditado das ações que materializam as recomendações propostas pelo GAI.

Como resultado deste acompanhamento foi reportada

superiormente a conclusão de três planos de execução. É de salientar que a taxa média de execução das recomendações propostas foi de 74%. Encontram-se ainda em acompanhamento cinco planos de execução.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - COLABORAR COM OS SERVIÇOS NA IDENTIFICAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS NO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO.

Este objetivo não foi alcançado uma vez que a ação de cooperação prevista em plano não foi realizada por incapacidade de cumprir o planeado por limitação de recursos/equipa auditora.

A atividade desenvolvida no âmbito dos objetivos anteriores encontra-se espelhada no quadro infra.

Quadro 128 - Atividades do GAI

TIPOLOGIA DE AÇÕES	PLANO	EXTRA PLANO	TOTAL	AÇÕES EXECUTADAS	% DE EXECUÇÃO DO PLANO
Ações de Auditoria (Obj. Operac. 1)	4	1	5	2	50%
Ações de Verificação (Obj. Operac. 2)	3	5	8	7*	233%
Ações de Cooperação (Obj. Operac. 4)	1	0	1	0	0%
TOTAL	8	6	14	9	113%

* 3 das ações encontram-se na fase de trabalho de campo

OBJETIVO OPERACIONAL - IMPLEMENTAR PROCEDIMENTOS INTERNOS QUE VISEM OTIMIZAR A PRODUTIVIDADE E QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO GAI

Com vista à concretização deste objetivo, foi iniciado o processo para a aquisição de uma ferramenta de auditoria interna, que se encontra na fase de assinatura do contrato.

A aquisição de um software específico de auditoria interna permitirá a extração e análise de dados de forma automatizada, permitindo ao

GAI evoluir, no desenvolvimento da sua atividade, para um trabalho de auditoria contínua e de monitorização, acrescentando valor para a organização via a modernização do seu funcionamento.

Para além do projeto acima mencionado, deu-se continuidade à utilização sistematizada, dos

instrumentos e procedimentos de registo da atividade, de arquivo e de disponibilização da informação, garantindo a atualização em base real da informação processual, tanto, em formato digital e como físico.

Esta metodologia de trabalho permite o reforço dos mecanismos de controlo interno da atividade.

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. Das recebidas

avaliações, respeitantes a quatro serviços, a pontuação média obtida nos inquéritos foi de 4,3 em 6 pontos.

OBJETIVO OPERACIONAL 7 - DISPONIBILIZAR INFORMAÇÃO ATUALIZADA AOS UTILIZADORES DA INTRANET DO GAI

Foi continuado o esforço no sentido de disponibilizar informação atualizada

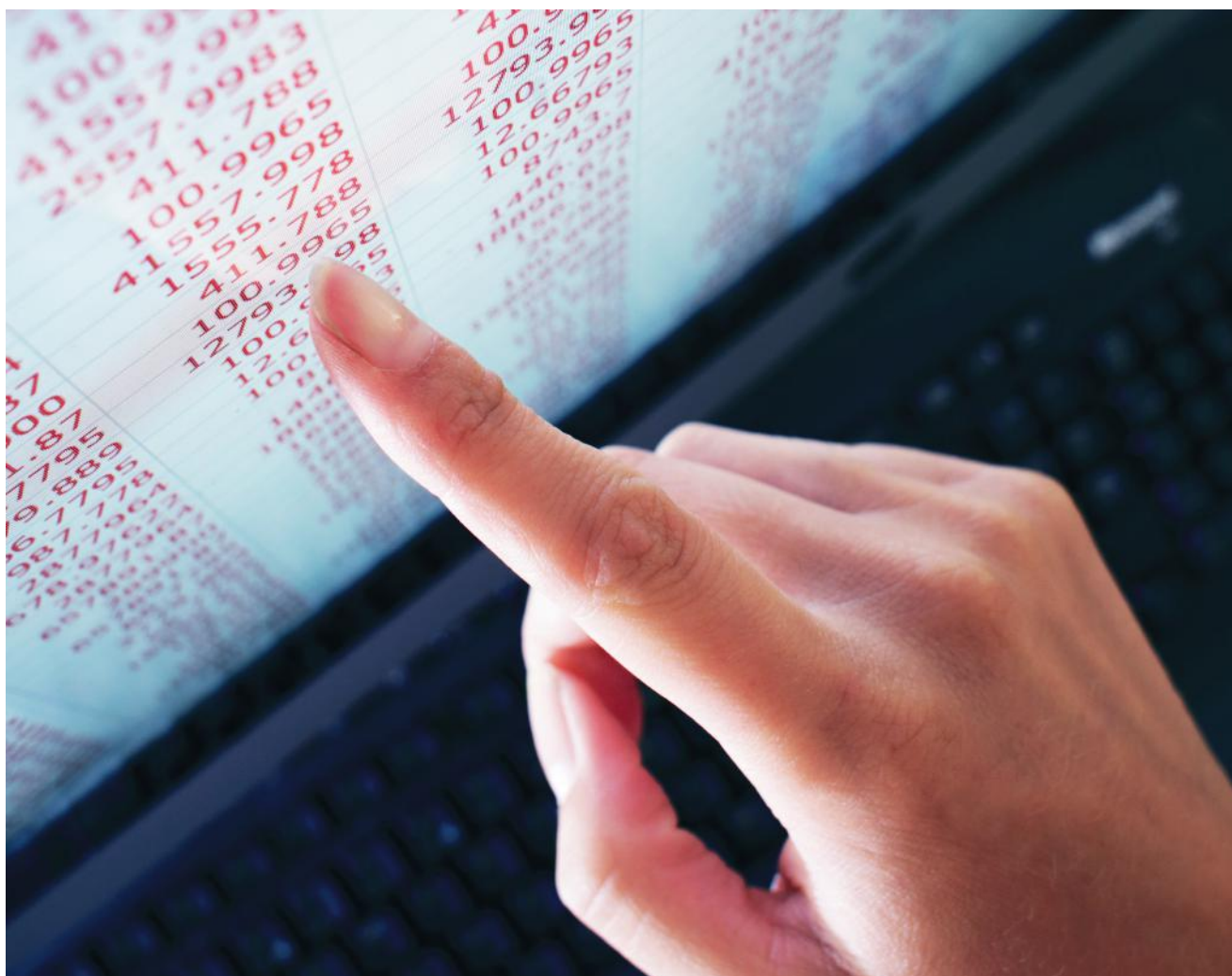
aos utilizadores da Intranet do GAI, informação tanto relativa a atividade do

Gabinete como de informação pública de outros serviços da SCML.

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 (OO), 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 2014

OBJETIVO OPERACIONAL 1 - MELHORAR E MANTER UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE APOIO À TOMADA DE DECISÃO.

Para a prossecução deste objetivo procedeu-se à recolha e análise de informação nas áreas de Atividade Cultural, Crianças e Jovens em Risco, Demografia, Economia, Educação e Formação, Emprego, Família, Habitação, Migrações, Pobreza, Proteção Social, Saúde, Toxicodependência e Vitimização. Esta atividade consubstanciou-se na elaboração do relatório "Análise do Ambiente Externo 2014".

O GEP apresentou uma síntese referente às principais alterações fiscais propostas no Orçamento de Estado para 2015.

Na área dos estudos, concluiu-se a avaliação da satisfação do Gabinete de Promoção do Voluntariado e dos utentes de Centro de Dia e procedeu-se à análise dos resultados de um inquérito de satisfação realizado no Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural. Neste domínio, lançaram-se também inquéritos de avaliação da satisfação de três iniciativas da área da Cultura: exposição Visitação. O Arquivo, memória e promessa, exposição A Presença das Misericórdias

Portuguesas na Biblioteca da Santa Casa e da conferência Bibliotecas Digitais: divulgação e preservação. Foi ainda lançado um inquérito de satisfação aos pais/encarregados de educação das crianças inseridas em Creches Familiares.

O GEP elaborou uma proposta de inquérito para avaliação da satisfação dos sistemas de informação, com vista à sistematização da informação sobre o tipo de utilizadores e à identificação de necessidades.

Tendo por objetivo central constituir um instrumento de trabalho, foi elaborada uma Coletânea de Legislação de Jogos Sociais. Esta sistematizou o acervo legislativo vigente em matéria de jogos sociais do Estado, cuja exploração está, na sequência de longa tradição, cometida à SCML em regime de exclusividade.

A SCML atenta à evolução do contexto socioeconómico do País e da população que serve, apoia iniciativas orientadas para o desenvolvimento de uma sociedade progressivamente mais inclusiva e coesa.

O reconhecimento da importante participação das organizações de Economia Social neste processo partilhado de transformação da sociedade, reforça a importância da existência de uma base de dados que apoie o planeamento e a visibilidade da atividade deste Sector e a investigação aplicada nesta área.

A missão orientadora e a atividade da SCML desenvolvida, designadamente no âmbito do empreendedorismo e economia social, reforçam o empenho e o envolvimento e desta entidade na concretização de tal projeto. Neste âmbito, foi dado início ao processo de identificação e mobilização de parcerias e, com recurso à informação disponibilizada por fontes públicas e pelas próprias organizações, à identificação das entidades que integram o setor e inventariação dos recursos que sustentarão a conceção e desenvolvimento, em 2015, do Projeto Organizações e Economia Social: conceção e desenvolvimento de uma base de dados.

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.

Em 2014, o processo de migração do Acompanhamento do Plano de Atividades para a plataforma GESTAOPO, uma solução de Enterprise Project Manager 2010 (EPM) já

utilizada para a elaboração do Plano e Orçamento e gestão dos projetos expandiu-se para a área da ação social. Com este novo modelo de funcionamento do controlo de gestão operacional, o acompanhamento do plano passou a ter uma periodicidade mensal, à exceção da ação social cujo processo de reporte é trimestral. Até ao final do ano foram introduzidos e acompanhados um total de 8.472 indicadores de atividade referentes a 17 serviços. Este projeto terá continuidade em 2015 com o alargamento à área da saúde de proximidade.

Assegurou-se a avaliação QUAR 2013 dentro dos prazos. Os relatórios de análise comparada bem como os pareceres para cada serviço não foram elaborados devido à afetação dos técnicos a outras tarefas consideradas prioritárias. Assegurou-se a coordenação e apoio aos serviços do QUAR 2014.

Elaborou-se uma proposta de rankings dos serviços que integram a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, com vista à promoção da melhoria do desempenho dos serviços.

OBJETIVO OPERACIONAL 3 - CONTRIBUIR PARA UMA POLÍTICA DE GESTÃO DE PROJETOS NA SCML.

No âmbito dos trabalhos do Grupo de Missão para a Modernização Administrativa, no início do ano de 2014 foi solicitado levantamento dos metadados associados aos processos do GEP. Neste âmbito, para o total

dos 7 processos elaborados, foram identificados e classificados 219 metadados. Concorrendo para o objetivo estratégico de modernização dos processos administrativos internos foi utilizado pela primeira vez a plataforma

GESTAOPO para a recolha dos objetivos operacionais e das ações bem como a aprovação dos orçamentos de continuidade e de projeto.

OBJETIVO OPERACIONAL 4 - GARANTIR O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO GEP.

O GEP respondeu às diversas solicitações específicas manifestadas quer pelos Serviços Internos quer por entidades externas, designadamente, a inquéritos institucionais, nomeadamente INE – SEEPROS e MCTES - Inquérito ao Potencial Científico e Tecnológico Nacional.

Em 2014 o GEP continuou a assegurar a sua representação 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 e foi apresentado o Relatório conforme calendário previsto. A partir de fevereiro, por indicação da senhora

administradora da mesa da SCML, e igualmente no âmbito da Rede Social de Lisboa, integrou também outros Grupos de Missão, enquadrados nos Desafios Estratégicos para Lisboa, como representante da Santa Casa, cujos objetivos se enumeram:

- “Garantir a existência da Carta Social para Lisboa georreferenciada e atualizada, enquanto instrumento de gestão política e de concertação”;
- “Elaboração da proposta de reorganização progressiva dos diferentes serviços, de acordo com o novo mapa administrativo da cidade – coincidência das áreas de intervenção”;
- “Elaboração de uma Carta de Acessibilidade Universal aos equipamentos sociais da cidade”.

Enquadrado nesta dinâmica o GEP assegurou ainda a sua representação nas reuniões de cluster.

Em 2014 foi nomeado um elemento do GEP como representante na Comissão Técnica 186, do Instituto Português da Qualidade, na sequência do convite dirigido à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para integração da CT 186 – Respostas Sociais e Cuidados Continuados Integrados. Esta Comissão realiza reuniões periódicas plenárias e de subgrupos e visa desenvolver e divulgar boas práticas de gestão com o objetivo final de realizar Normas Portuguesas para diferentes setores.





8 Contas 2014

Proposta de Aplicação de Resultados
Balanço
Demonstração dos resultados por naturezas
Demonstração das alterações no capital próprio
Demonstração dos fluxos de caixa

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 2014 com Resultados Líquidos positivos no montante de 4 917 355,37;

Considerando que, nos termos da alínea c) do n.º 11 das Resolução n.º 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 2014 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

Escola Superior de Saúde do Alcoitão

BALANÇO

Ativo	Nota	31 de dezembro	
		2014	2013 (Reexpresso)
Não corrente			
Ativos fixos tangíveis	6	157 456 298	142 652 175
Propriedades de investimento	7	209 473 459	191 664 655
Ativos intangíveis	8	740 471	863 517
Ativos biológicos	9	2 656 977	2 204 873
Responsabilidades por benefícios pos-emprego	10	-	307 178
Participações financeiras - método equivalência patrimonial	11	47 165 734	46 894 408
Participações financeiras - outros métodos	12	18 767 093	1 453 807
Outros ativos financeiros	34	1 000 000	1 000 000
		437 260 032	387 040 612
Corrente			
Inventários	13	792 029	943 362
Clientes	14	7 541 205	8 166 773
Adiantamentos a fornecedores	15	293 578	531 520
Estado e outros entes públicos	16	749 181	385 196
Outras contas a receber	17	35 054 154	36 745 723
Diferimentos	18	650 230	466 630
Caixa e depósitos bancários	4	201 518 463	226 427 303
Outros ativos financeiros	4	-	15 931 500
		246 598 840	289 598 007
Total do ativo		683 858 873	676 638 619
Capital próprio			
Capital e reservas atribuíveis aos detentores de capital			
Fundo social	19	75 815 000	75 815 000
Resultados transitados	20	539 788 055	530 522 629
Outras variações no capital próprio	21	14 114 869	9 955 852
		629 717 924	616 293 481
Resultado líquido do período		4 917 355	9 592 558
Total do capital próprio		634 635 279	625 886 040
Passivo			
Não corrente			
Provisões	22	6 681 443	6 609 587
Responsabilidades por benefícios pós-emprego	10	550 845	-
		7 232 288	6 609 587
Corrente			
Fornecedores	15	8 442 971	12 478 550
Adiantamentos de clientes	14	173 119	766 856
Estado e outros entes públicos	16	4 410 585	4 634 226
Outras contas a pagar	23	28 505 449	25 847 492
Diferimentos	18	459 182	415 869
		41 991 306	44 142 993
Total do passivo		49 223 594	50 752 580
Total do capital próprio e do passivo		683 858 873	676 638 619

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)(Rita Isabel Morais Tomaz Valadas Pereira
Marques, Vogal)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Paulo Sérgio Rosa Mateus Calado, Vogal)

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

	Nota	2014	2013 (Reexpresso)
Vendas e serviços prestados	24	127 518 542	138 555 103
Fundos Europeus e Programas co-financiados	25	1 922 088	1 669 315
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	26	(5 283 513)	(5 548 724)
Fornecimentos e serviços externos	27	(60 328 706)	(59 541 326)
Gastos com o pessoal	28, 10	(109 942 960)	(105 819 948)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	14, 17	(750 113)	1 840 327
Provisões (aumentos/ reduções)	22	(283 071)	294 954
Aumentos/ reduções de justo valor	7, 9, 12	16 849 945	9 749 639
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	11	271 326	(1 780 392)
Juros e rendimentos similares obtidos	29	5 872 282	9 797 173
Outros rendimentos e ganhos	30	65 023 011	54 533 042
Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	31	(26 077 887)	(24 617 595)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		14 790 944	19 131 568
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	6, 8	(9 863 745)	(9 532 146)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		4 927 199	9 599 422
Juros e gastos similares suportados	32	(9 843)	(6 864)
Resultado líquido do período		4 917 355	9 592 558

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

	Fundo Social	Resultados transitados	Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total
31 de dezembro de 2012	75 815 000	421 390 901	10 004 076	15 461 925	522 671 902
Reexpressões (Nota 5.2)	-	93 667 035	-	-	93 667 035
1 de janeiro de 2013 (Reexpresso)	75 815 000	515 057 936	10 004 076	15 461 925	616 338 937
Alterações no período					
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	2 768	(48 224)	-	(45 456)
Aplicação de Resultados	-	15 461 925	-	(15 461 925)	-
	-	15 464 693	(48 224)	(15 461 925)	(45 456)
Resultado líquido do período	-	-	-	9 592 558	9 592 558
Resultado integral	75 815 000	530 522 629	9 955 852	9 592 558	625 886 040
31 de dezembro de 2013 (Reexpresso)	75 815 000	530 522 629	9 955 852	9 592 558	625 886 040
Alterações no período					
Outras alterações reconhecidas no capital próprio		(327 132)	4 159 016		3 831 884
Aplicação de Resultados	-	9 592 558	-	(9 592 558)	-
	-	9 265 426	4 159 016	(9 592 558)	3 831 884
Resultado líquido do período	-	-	-	4 917 355	4 917 355
Resultado integral	75 815 000	539 788 055	14 114 869	4 917 355	634 635 279
31 de dezembro de 2014	75 815 000	539 788 055	14 114 869	4 917 355	634 635 279

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

	Exercício findo em 31 de dezembro	
	2014	2013
Fluxos de caixa das atividades operacionais		
Recebimentos de clientes/ utentes	26 278 958	30 280 315
Recebimentos de inquilinos	3 825 601	3 435 618
Jogos sociais	157 302 288	163 772 522
Estado	733 772	439 077
Financiamento externo	2 259 067	2 256 283
Doações	63 592	149 058
Outros recebimentos	6 814 932	2 805 409
Pagamentos a fornecedores	(64 159 144)	(60 340 670)
Pagamentos ao pessoal	(67 025 348)	(67 210 180)
Estado	(48 559 548)	(44 350 019)
Pagamentos de subsídios	(24 598 194)	(21 080 545)
Outros pagamentos	(3 863 997)	(4 621 935)
Caixa gerada pelas operações	(10 928 020)	5 534 933
Recebimentos/ pagamentos Departamento Jogos	3 156 440	(716 584)
Fluxos de caixa das atividades operacionais	(7 771 580)	4 818 349
Fluxos de caixa das atividades de investimento		
Pagamentos respeitantes a:		
Ativos fixos tangíveis e intangíveis	(19 001 438)	(19 252 282)
Investimentos financeiros	(17 441 738)	(139 426)
Outros ativos	(3 810 344)	(25 192)
Recebimentos provenientes de:		
Outros ativos	26 012	274 564
Juros e rendimentos similares	7 023 754	9 744 864
Dividendos	141 316	38 199
Fluxos de caixa das atividades de investimento	(33 062 439)	(9 359 274)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento		
Pagamentos respeitantes a:		
Juros e gastos e similares	(6 321)	(1)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento	(6 321)	(1)
Variação de caixa e seus equivalentes	(40 840 340)	(4 540 926)
Efeitos das diferenças de câmbio		
Caixa e seus equivalentes no início do período	242 358 803	246 899 729
Caixa e seus equivalentes no fim do período	201 518 463	242 358 803

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)

(Rita Isabel Morais Tomaz Valadas Pereira
Marques, Vogal)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Paulo Sérgio Rosa Mateus Calado, Vogal)



The background is a complex geometric pattern composed of numerous triangles in various shades of blue and teal. The triangles are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some triangles pointing towards the center and others pointing outwards. The colors range from light, airy blues to deep, dark teals, creating a rich, layered effect.

Anexos

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 2014 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, Hospital Ortopédico de Sant’Ana 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.

A partir de 2014, houve o alargamento das suas competências, passando a abranger o Gabinete Santa Casa Neurociências e o Centro de Investigação Científica Aplicada.

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 definição de políticas de construção e conservação do património da SCML e de outros imóveis, ao planeamento, desenvolvimento e gestão de projetos e obras, 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.

Hospital de Sant'Ana

O Hospital 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.

Em 2014 procedeu-se à unificação contabilística (com reexpressão retrospectiva) das contas do Hospital Ortopédico de Sant'Ana com as contas dos Serviços Centrais, pelo que deixaram de ser emitidas demonstrações financeiras individuais (separadas) do HOSA. A informação respeitante à atividade do HOSA está evidenciada através da respetiva conta de exploração.

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.

Outros

Gabinete de Auditoria Interna, Direção de Assuntos Jurídicos, Gabinete de Estudos e Planeamento, Direção da Cultura e Secretaria-Geral.

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.

As demonstrações financeiras individuais da SCML foram aprovadas pela Mesa da Santa Casa, na reunião de 19 de março de 2015. É opinião da Mesa que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações dos Serviços Centrais, posição, performance financeira, alterações no capital próprio 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, Ortoprotésia, Educação, Nutrição, Psicologia, Serviço Social.

As demonstrações financeiras individuais foram aprovadas pelo Conselho Diretivo, em 17 de fevereiro de 2015. 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, performance financeira, alterações no capital próprio 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 académicos e profissionais de saúde, entre os mais qualificados a nível nacional, que conjuntamente com formadores externos ministram cursos a cerca de 500 alunos em regime de licenciatura e pós-graduação.

Estas demonstrações financeiras foram aprovadas pelo Conselho de Gestão, em 4 de março de 2015. 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, performance financeira, alterações no capital próprio 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 19 de Março de 2015. É opinião da Mesa que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da Santa Casa, bem como a posição, performance financeira, alterações no capital próprio 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 2014, tendo sido preparadas de acordo com o princípio do custo histórico, excetuando as propriedades de investimento e 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 de destacar que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

i) alterou voluntariamente a política

contabilística das propriedades de investimento, deixando de ser aplicado o modelo do custo e passando a ser aplicado o modelo do justo valor, o que implicou uma reexpressão retrospectiva dos comparativos de 2013, conforme

descrito na Nota 5.2;

ii) alterou a apresentação na demonstração dos resultados (incluindo o comparativo), dos Juros e rendimentos similares obtidos, conforme descrito na Nota 5.2.

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 em moeda estrangeira

Moeda	2014	2013
USD	1 2141	1 3791
CAD	1 4063	1 4671
BRL	3 2207	3 2576

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 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).

Os ganhos ou perdas na alienação (desreconhecimento) 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) detidas com o objetivo de obtenção de rendas e estão reconhecidas pelo modelo do justo valor.

O justo valor da propriedade de investimento reflete as condições de mercado à data do balanço.

O critério aplicado às avaliações das propriedades de rendimento é o método comparativo que permite definir os preços unitários de venda à data da avaliação (valor de mercado) para imóveis comparáveis a cada imóvel em estudo. Esses preços são utilizados nas avaliações através da aplicação dos métodos de rendimento

e do custo consoante a situação específica dos imóveis.

Os ganhos ou perdas provenientes da retirada ou alienação de propriedades de investimento são determinados como a diferença entre os proveitos líquidos da alienação e a quantia escriturada do ativo e devem ser reconhecidos em resultados.

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.

No caso dos Serviços Centrais, os principais ativos intangíveis

correspondem aos programas de computador (software) adquiridos como suporte essencial às suas operações administrativas.

Os Serviços Centrais valorizam 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;
- (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 do juro efetivo, 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 Sobro (produção de cortiça) foi utilizado o método do valor fundiário, no qual foram considerados pressupostos correspondentes à natureza dos ativos em avaliação, nomeadamente, o rendimento obtido, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção. Ao valor fundiário 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".

A Santa Casa classifica 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 e outros investimentos de curto prazo, de liquidez elevada.

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;
- (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 do juro efetivo, 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.

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 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 10, o Fundo de Pensões foi constituído de forma a financiar a totalidade das suas responsabilidades por tais pagamentos.

• **Fundo de Pensões dos Serviços Centrais**
 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 dos Serviços Centrais 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 projectada. O valor presente da obrigação do benefício definido é determinado pelo desconto dos pagamentos futuros dos benefícios, utilizando a taxa de juro de obrigações de "rating" elevado denominadas na mesma moeda em que os benefícios serão pagos e com uma maturidade que se aproxima das responsabilidades assumida.

O passivo 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 actuariais 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 os Serviços Centrais 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, os Serviços Centrais divulgam 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. Os Serviços Centrais reconhecem esta provisão quando estimam que há uma probabilidade razoável de incorrer em pagamento.

Provisão para conservação e manutenção de jazigos

Os Serviços Centrais têm uma responsabilidade perpétua quanto à manutenção e conservação de jazigos, no âmbito de processos de herança de beneméritos da Santa Casa. Os Serviços Centrais registam 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. Regime do acréscimo (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, Fisioterapia, 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

Os Serviços Centrais reconhecem 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 pelos Serviços Centrais 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 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.

Os fluxos de caixa são classificados na demonstração dos fluxos de caixa, dependendo da sua natureza, em actividades: i) operacionais; ii) investimento; e iii) financiamento.

As atividades operacionais englobam essencialmente os recebimentos de

utentes/clientes, inquilinos, jogos sociais e financiamento externo, 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 os Serviços Centrais tenham 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

Os Serviços Centrais analisam de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objecto 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, os Serviços Centrais suportam 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 22).

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 10).

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).

iv) Propriedades de Investimento (justo valor)

A determinação do Justo Valor das Propriedades de investimento é obtida através da avaliação de cada imóvel, por aplicação dos critérios descritos na Nota 7. Sempre que possível, a Santa Casa recorrerá a avaliadores independentes, devidamente habilitados e credenciados.

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

Os Serviços Centrais não possuem 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 2013 e 2014, o detalhe de caixa e equivalentes de caixa apresentam os seguintes valores:

	2014	2013
Caixa	53 126	52 233
Depósitos bancários	201 465 337	226 375 070
Outros ativos financeiros	-	15 931 500
Caixa e equivalentes de caixa	201 518 463	242 358 803

(Euros)

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 2013 e 2014 é como segue:

	2014	2013
Numerário		
- Caixa	53 126	52 233
	53 126	52 233
Depósitos bancários		
- Depósitos à ordem	5 799 016	5 035 001
- Depósitos a prazo < 90 dias	162 142 000	51 426 613
- Depósitos a prazo > 90 dias	33 524 321	169 913 456
	201 465 337	226 375 070
Outros Activos Financeiros	-	15 931 500
Caixa e equivalentes de caixa (ativo)	201 518 463	242 358 803
Total	201 518 463	242 358 803

(Euros)

Em outros ativos financeiros encontram-se evidenciados 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

i) Alteração voluntária da política contabilística das Propriedades de Investimento

A Santa Casa procedeu à alteração voluntária da política contabilística das propriedades de rendimento, deixando de ser aplicado o modelo do custo e passando a ser aplicado o modelo do justo valor, o que implicou uma reexpressão retrospectiva dos comparativos de 2013. Com a adopção do Justo Valor como critério de valorização das propriedades de investimento, estas passaram a estar refletidas no ativo pelo seu valor de mercado, o que se traduz numa informação financeira mais apropriada do património da Santa Casa. Este apuramento foi realizado através de avaliações, sendo parte significativa e materialmente relevante das propriedades de rendimento avaliadas por entidade externa independente, com qualificação profissional reconhecida.

As remanescentes propriedades de rendimento, sobretudo prédios rústicos, foram avaliadas com recurso

a avaliadores internos, devidamente habilitados para o efeito.

As propriedades de investimento que à data da alteração voluntária da Política Contabilística se encontravam em construção, mantêm-se pelo critério do custo até conclusão da obra.

O impacto quantitativo apresenta-se no ponto iii, seguinte, e sinteticamente abrange:

- Incremento patrimonial resultante da avaliação da totalidade das propriedades de investimento e da aplicação do modelo do justo valor;
- Anulação do impacto das depreciações das propriedades de investimento (modelo do custo);
- Anulação do impacto das mais-valias obtidas por efeito das alienações e permutas de propriedades de investimento (modelo de custo versus modelo justo valor);
- Reconhecimento das variações de justo valor pela valorização das propriedades de investimento com base nas avaliações;
- Impacto retrospectivo das propriedades de investimento transferidas para ativos fixos tangíveis;

- Anulação do ajustamento de equiparação das políticas contabilísticas do Fundo “Santa Casa 2004”, reconhecido pelo método da equivalência patrimonial (MEP).

ii) Reclassificação (com reexpressão nos comparativos) dos Juros e rendimentos similares, obtidos na face da Demonstração dos Resultados
 Em conformidade com esclarecimento da Comissão de Normalização Contabilística (FAQ 26), os Juros e rendimentos similares obtidos que não derivem diretamente do financiamento da entidade passaram a ser apresentados em linha própria anterior à linha dos Resultados antes de depreciações e gastos de financiamento, cujo impacto quantitativo se apresenta no ponto iii.2) seguinte.

iii) Efeitos quantitativos de alterações nas políticas contabilísticas, reexpressões e reclassificações com efeitos retrospectivos

iii.1) Efeitos no Balanço em 1 de janeiro de 2013 e 31 de dezembro de 2013

	31-12-2013 Reexpresso	Reexpressão	31-12-2013	1-1-2013 Reexpresso	Reexpressão	(Euros) 1-1-2013
Ativo						
Não corrente						
Ativos fixos tangíveis	142 652 175		142 652 175	118 639 381		118 639 381
Propriedades de investimento	A 191 664 655	8 507 333	91 104 271	196 148 262	92 053 051	104 095 211
Ativos intangíveis	863 517		863 517	607 712		607 712
Ativos biológicos	2 204 873		2 204 873	1 083 904		1 083 904
Responsabilidades por benefícios pos-emprego	307 178		307 178	457 986		457 986
Part. Financ. - método equivalência patrimonial	B 46 894 408	(263 078)	45 543 502	48 674 800	1 613 984	47 060 816
Part. Financ. - outros métodos	1 453 807		1 453 807	1 130 150		1 130 150
Outros ativos financeiros	1 000 000		1 000 000	1 000 000		1 000 000
	387 040 612	8 244 255	285 129 322	367 742 194	93 667 035	274 075 159
Corrente						
Inventários	943 362		943 362	822 080		822 080
Ativos biológicos	-		-	5 441		5 441
Clientes	8 166 773		8 166 773	9 215 365		9 215 365
Adiantamentos a fornecedores	531 520		531 520	473 821		473 821
Estado e outros entes públicos	385 196		385 196	251 420		251 420
Outras contas a receber	36 745 723		36 745 723	39 358 619		39 358 619
Diferimentos	466 630		466 630	219 238		219 238
Caixa e depósitos bancários	226 427 303		226 427 303	155 648 187		155 648 187
Outros ativos financeiros	15 931 500		15 931 500	91 251 543		91 251 543
	289 598 007	-	289 598 007	297 245 713	-	297 245 713
Total do ativo	676 638 619	8 244 255	574 727 329	664 987 908	93 667 035	571 320 872
Capital próprio						
<i>Capital e reservas atribuíveis aos detentores de capital</i>						
Fundo social	75 815 000		75 815 000	75 815 000		75 815 000
Resultados transitados	C 530 522 629	(253 654)	437 109 248	515 057 936	93 667 035	421 390 901
Outras variações no capital próprio	9 955 852		9 955 852	10 004 076		10 004 076
	616 293 481	(253 654)	522 880 100	600 877 012	93 667 035	507 209 977
Resultado líquido do período	D 9 592 558	8 497 909	1 094 649	15 461 925		15 461 925
Total do capital próprio	625 886 040	8 244 255	523 974 749	616 338 937	93 667 035	522 671 902
Passivo						
Não corrente						
Provisões	6 609 587		6 609 587	7 154 076		7 154 076
Responsabilidades por benefícios pós-emprego			-			
	6 609 587	-	6 609 587	7 154 076	-	7 154 076
Corrente						
Fornecedores	12 478 550		12 478 550	9 298 209		9 298 209
Adiantamentos de clientes	766 856		766 856	811 974		811 974
Estado e outros entes públicos	4 634 226		4 634 226	3 697 766		3 697 766
Outras contas a pagar	25 847 492		25 847 492	27 259 032		27 259 032
Diferimentos	415 869		415 869	427 913		427 913
	44 142 993	-	44 142 993	41 494 894	-	41 494 894
Total do passivo	50 752 580	-	50 752 580	48 648 970	-	48 648 970
Total do capital próprio e do passivo	676 638 619	8 244 255	574 727 329	664 987 907	93 667 035	571 320 872

Ajustamentos ao Balanço: A - Reconciliação da rubrica de Propriedades de Investimento:

	Ajustamento	01/01/13	31/12/13
Activo - Propriedades de Investimento - Contas Aprovadas		104 095 211	91 104 271
Incremento Patrimonial resultante da adopção do Justo Valor	A 1	92 053 051,06	92 053 051,06
Anulação Depreciações e Amortizações Propriedades Investimento	A 2		3 289 388,05
Anulação Mais Valias de Alienações e Permutas de Prop.Investimento	A 3		(2 802 333,01)
Ganhos de Justo Valor - Avaliações reportadas a 31/12/2013	A 4		12 503 294,82
Perdas de Justo Valor - Avaliações reportadas a 31/12/2013	A 5		(4 229 362,79)
Impacto retrospectivo dos imóveis transferidos para AFT	A 6		(253 653,82)
Activo - Propriedades de Investimento - Contas Reexpressas		196 148 262,73	191 664 655,11

A1: Incremento patrimonial resultante da avaliação da totalidade das Propriedades de Investimento e da aplicação do modelo do Justo Valor, conforme descrito na Nota 7;

A2: Anulação do impacto das depreciações e amortizações às Propriedades de Investimento, reconhecidas no ano de 2013 por aplicação do modelo do custo;

A3: Anulação do impacto das mais-valias obtidas por efeito das alienações e permutas de propriedades de investimento, ocorridas no exercício de 2013;

A4: Reconhecimento dos ganhos de justo valor pela valorização das Propriedades de Investimento obtidas a partir de avaliações reportadas a 31 de dezembro de 2013;

A5: Reconhecimento das perdas de justo valor pela desvalorização das Propriedades de Investimento aferidas a partir de avaliações reportadas a 31 de dezembro de 2013;

A6: Impacto retrospectivo dos imóveis transferidos para ativos fixos tangíveis no ano de 2013, com incidência no incremento patrimonial reportado a 1 de janeiro de 2013

Ajustamentos ao Balanço: B - Reconciliação da rubrica de Participações Financeiras – Método da Equivalência Patrimonial:

	Ajustamento	01/01/13	31/12/13
Activo - Participação Financeira MEP - Contas Aprovadas		47 060 816	45 543 502
Anulação Ajust. de equiparação de políticas contabilísticas - 1/1/2013	B 1	1 613 984	1 613 984
Anulação Ajust. de equiparação de políticas contabilísticas - 31/12/2013	B 2		1 517 314
Ajust. de Justo Valor às Unid.de Participação do Fundo "Santa Casa 2004"	B 3		(1 780 392)
Activo - Participações Financeiras MEP - Contas Reexpressas		48 674 800	46 894 408

B1: Anulação do ajustamento de equiparação das políticas contabilísticas às unidades de participação do Fundo "Santa Casa 2004", reconhecidas pelo método da equivalência patrimonial (MEP), reportado a 1 de Janeiro de 2013;

B2: Anulação do ajustamento de equiparação das políticas contabilísticas às unidades de participação do Fundo "Santa Casa 2004", reconhecidas pelo MEP, reportado a 31 de dezembro de 2013;

B3: Ajustamento que visa repor o justo valor às unidades de participação do Fundo "Santa Casa 2004", conforme Nota 11, reportado a 31 de dezembro de 2013.

Ajustamentos ao Balanço: C - Reconciliação da rubrica de Resultados Transitados:

	Ajustamento	01/01/13	31/12/13
Capital Próprio - Resultados Transitados - Contas Aprovadas		421 390 901	437 109 248
Aplicação modelo Justo Valor Propriedades de Investimento	A 1	92 053 051	92 053 051
Anulação Ajust. ao Capital Próprio do Fundo "Santa Casa 2004" - MEP	B 1	1 613 984	1 613 984
Impacto retrospectivo dos imóveis transferidos para AFT	A 6		(253 654)
Capital Próprio - Resultados Transitados - Contas Reexpressas		515 057 936	530 522 629

Ajustamentos ao Balanço: D - Reconciliação da rubrica de Resultados Líquidos do Exercício:

	Ajustamento	31/12/13
Capital Próprio - Resultado Líquido do Exercício - Contas Aprovadas		1 094 649
Anulação Depreciações e Amortizações Propriedades Investimento	A 2	3 289 388
Anulação Mais Valias de Alienações e Permutas de Prop. Investimento	A 3	(2 802 333)
Ganhos de Justo Valor - Avaliações reportadas a 31/12/2013	A 4	12 503 295
Perdas de Justo Valor - Avaliações reportadas a 31/12/2013	A 5	(4 229 363)
Anulação Ajust. de equiparação de políticas contabilísticas - 31/12/2013	B 2	1 517 314
Ajust. de Justo Valor às Unid. de Participação do Fundo "Santa Casa 2004"	B 3	(1 780 392)
Capital Próprio - Resultado Líquido Exercício - Contas Reexpressas		9 592 558

O detalhe da reexpressão dos resultados líquidos do exercício consta do mapa seguinte, sendo de referir a inclusão da reclassificação dos juros e rendimentos similares em conformidade com esclarecimento da Comissão de Normalização Contabilística (FAQ 26), que por não derivar diretamente do financiamento da entidade passaram a ser apresentados em linha própria anterior à linha dos Resultados antes de depreciações e gastos de financiamento:

(Euros)

	2013 (Reexpresso)	Reclassificações	Reexpressões	2013
Vendas e serviços prestados	138 555 103			138 555 103
Fundos Europeus e Programas co-financiados	1 669 315			1 669 315
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	(5 548 724)			(5 548 724)
Fornecimentos e serviços externos	(59 541 326)			(59 541 326)
Gastos com o pessoal	(105 819 948)			(105 819 948)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	1 840 327			1 840 327
Provisões (aumentos/ reduções)	294 954			294 954
Aumentos/ reduções de justo valor	A4, A5 9 749 639		8 273 932	1 475 707
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	B2, B3 (1 780 392)		(263 078)	(1 517 314)
Juros e rendimentos similares obtidos	9 797 173	9 797 173	-	
Outros rendimentos e ganhos	A3 54 533 042		(7 067 333)	61 600 375
Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	A3 (24 617 595)		4 265 000	(28 882 595)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	19 131 568	9 797 173	5 208 521	4 125 874
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	A2 (9 532 146)		3 289 388	(12 821 534)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	9 599 422	9 797 173	8 497 909	(8 695 660)
Juros e rendimentos similares obtidos		(9 797 173)	-	9 797 173
Juros e gastos similares suportados	(6 864)			(6 864)
Resultado líquido do período	9 592 558	-	8 497 909	1 094 649

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 2014 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 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
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
Transferências e abates	(374 988)	(5 314 608)	274 581	-	173 398	-	32 169	(5 365 843)	(10 575 292)
Depreciação - exercício	-	(4 918 883)	(1 544 794)	(348 424)	(1 454 431)	-	(750 617)	-	(9 017 149)
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
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

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2014 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 2014									
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
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
31 de dezembro de 2014									
Adições	2 868 562	8 443 960	719 521	44 579	1 024 395	-	264 368	11 831 109	25 196 494
Alienações	(63 857)	-	-	-	-	-	-	-	(63 857)
Transferências e abates	-	2 770 350	(503 086)	-	114 664	-	(11 893)	(3 312 906)	(942 871)
Depreciação - exercício	-	(5 300 544)	(1 639 963)	(261 684)	(1 463 053)	-	(736 113)	-	(9 401 357)
Depreciação- transf. e abates	-	(327 132)	341 850	-	915	-	82	-	15 714
Valor líquido	31 272 065	106 336 316	3 397 505	283 964	2 530 786	423 858	1 947 222	11 264 581	157 456 298
31 de dezembro de 2014									
Custo de aquisição	31 272 065	166 463 762	15 459 151	2 713 013	15 101 918	423 858	7 337 926	11 264 581	250 036 275
Depreciações acumuladas	-	(60 127 447)	(12 061 646)	(2 429 048)	(12 571 132)	-	(5 390 704)	-	(92 579 977)
Valor líquido	31 272 065	106 336 316	3 397 505	283 964	2 530 786	423 858	1 947 222	11 264 581	157 456 298

As transferências de Ativos em curso para Ativos fixos tangíveis ocorridas entre 1 de Janeiro e 31 de dezembro de 2014 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.

7. Propriedades de Investimento

Durante o período de 31 de dezembro de 2013 e 2014 a rubrica de propriedades de investimento registou a seguinte evolução, por natureza de ativo:

(Euros)

	2014			2013		
	Prop. Invest.	Prop. Invest. em curso	Total	Prop. Invest.	Prop. Invest. em curso	Total
1 de janeiro						
Valor bruto	190 343 176	1 321 479	191 664 655	192 526 545	3 621 716	196 148 262
Justo Valor	190 343 176	1 321 479	191 664 655	192 526 545	3 621 716	196 148 262
Transferências	(902 865)	(557 372)	(1 460 237)	5 678 311	(4 625 148)	1 053 163
Aquisições	100 085	2 098 365	2 198 450	2 372 290	2 324 910	4 697 200
Doações	1 084 910	-	1 084 910	251 722	-	251 722
Alienações	-	-	-	(18 759 625)	-	(18 759 625)
Varição de Justo valor						-
Ganhos	16 485 886	-	16 485 886	12 503 295	-	12 503 295
Perdas	(500 205)	-	(500 205)	(4 229 363)	-	(4 229 363)
	206 610 987	2 862 472	209 473 459	190 343 176	1 321 479	191 664 655
31 de dezembro						
Valor bruto	206 610 987	2 862 472	209 473 459	190 343 176	1 321 479	191 664 655
Justo Valor	206 610 987	2 862 472	209 473 459	190 343 176	1 321 479	191 664 655

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é detentora de prédios urbanos e prédios rústicos sendo que predominam os prédios urbanos.

Em 2014 foram realizadas as avaliações do Justo Valor de todas as propriedades de investimento, urbanas e rústicas, propriedade da Santa Casa da Misericórdia

Os critérios utilizados na definição do justo valor das propriedades da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa diferem de acordo com as características das propriedades de rendimento, tendo sido os seguintes:

Propriedades urbanas

As propriedades urbanas foram classificadas em dois grupos. As propriedades em estado de habitabilidade que gerem rendimentos e as propriedades em mau estado

que carecem de intervenção de reabilitação para futuramente gerarem rendimentos.

i) Propriedades urbanas com rendimentos

i.a) Propriedades urbanas com rendimentos existentes

O Justo valor das propriedades urbanas, com rendimentos existentes, foi definido com base nas rendas existentes anuais as quais se divide pela taxa de capitalização que deve ser definida. No caso dos contratos antigos com rendas antigas, quer para habitação e não habitação, houve um enquadramento legal, com base no NRAU, para definir novas rendas quando aplicável.

Nos casos em que as frações encontram-se vazias, mas passíveis de serem arrendadas, foram definidos os valores de mercado de arrendamento através do método comparativo.

Divide-se esse valor de renda anual pela taxa de capitalização anual que melhor se adequa ao caso em estudo, permitindo obter o justo valor da fração. Ainda nesses casos e, em função das amostras encontradas no mercado, o método comparativo pode ser aplicado pesquisando valores de venda para frações equiparadas.

i.b) Propriedades urbanas em mau estado de conservação

No caso das propriedades urbanas em mau estado de conservação foram utilizados os métodos do custo ou o método do valor residual.

Para as propriedades com projeto, PIP ou possibilidade de aumento da área bruta de construção (enquadramento com o PDM) foi utilizado o método do valor residual. No caso de algumas propriedades em que não havia projeto, PIP, ou possibilidade de aumento da área bruta de construção foi aplicado o método

do custo. Mesmo nesses casos o uso do método do valor residual é uma abordagem adequada.

ii) Propriedades rústicas

O justo valor das propriedades rústicas foi definido pelo método do rendimento tendo em conta os relatórios biológicos de cada propriedade quando existia.

O montante registado na rubrica 'Propriedades de Investimento em Curso' refere-se ao investimento em obras de adaptação e requalificação de propriedades de investimento. Do total de adições ocorrido no período, no valor de 2.198 mil euros, 2.098 mil euros corresponde a investimento em obras estruturais e de conservação de propriedades

de investimento. Do total de adições ocorrido no período, no valor de 2.198 mil euros, 2.098 mil euros corresponde a investimento em obras estruturais e de conservação de propriedades de investimento.

Os rendimentos obtidos com rendas durante os exercícios de 2013 e 2014, foram como segue:

(Euros)	
2014	2013
4 027 818	3 374 964

Os encargos incorridos com conservação e manutenção de propriedades de rendimento durante os exercícios de 2013 e 2014, foram como segue:

(Euros)	
2014	2013
1 434 126	314 721

8. Ativos Intangíveis

O valor dos intangíveis refere-se a programas informáticos adquiridos para suporte às atividades operacionais e administrativas dos Serviços Centrais. A evolução registada para os períodos apresentados é como segue:

(Euros)

	2014	2013
1 de janeiro de		
Custo de aquisição	4 347 048	3 579 844
Amortizações acumuladas	(3 483 531)	(2 972 132)
Valor líquido	863 517	607 712
Adições	339 342	301 441
Transferências e abates	-	465 763
Amortização - exercício	(462 388)	(514 997)
Amortização - Transferências	-	3 597
Valor líquido	740 471	863 517
31 de dezembro de		
Custo de aquisição	4 686 390	4 347 048
Amortizações acumuladas	(3 945 919)	(3 483 531)
Valor líquido	740 471	863 517

9. Ativos biológicos

A 31 de dezembro de 2013 e 2014, os ativos biológicos registados referem-se às seguintes naturezas:

(Euros)

	2014			2013		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Ao justo valor						
Montado de Sobro (produção de cortiça)	-	2 196 462	2 196 462	-	1 728 783	1 728 783
Montado de Sobro Jovem	-	74 960	74 960	-	74 960	74 960
Pinheiro Bravo	-	285 001	285 001	-	315 414	315 414
Eucalipto	-	100 554	100 554	-	85 716	85 716
	-	2 656 977	2 656 977	0	2 204 873	2 204 873

No período findo em 31 de dezembro de 2014, os ativos biológicos da Santa Casa compreendem várias unidades de produção de cortiça, de pinheiro-bravo e eucalipto detidas pela SCML e exploradas como tal.

As medidas de quantificação física dos ativos biológicos, utilizadas a 31 de dezembro de 2014, 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) Pinheiro Bravo Eucalipto	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.
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:

(Euros)

	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 2013	1 015 538	5 441	-	-	2 868	65 498	1 089 345
Adições							
- Aquisições	-	-	-	-	-	-	-
Reduções							
- Desreconhecimento	-	(5 441)	-	-	(2 868)	-	(8 309)
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
1 de janeiro de 2014	1 728 783	-	315 414	85 716	-	74 960	2 204 873
Adições							
- Aquisições	-	-	-	-	-	-	-
Reduções							
- Desreconhecimento	-	-	-	-	-	-	-
Variações do justo valor	467 679	-	(30 413)	14 839	-	-	452 104
31 de dezembro de 2014	2 196 462	-	285 001	100 554	-	74 960	2 656 977

Variações do justo valor

A variação do justo valor ocorrida no exercício de 2014 é de 452 104 euros (2013: 1 123 837 euros).

10. 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:

	2014	2013
(Euros)		
Obrigações no balanço		
Complemento de pensões	(550 845)	307 178
Encargos com saúde	(16 077)	(16 077)
	(566 921)	291 101
	2014	2013
Gastos na demonstração dos resultados		
Complemento de pensões	858 023	150 808
Encargos com saúde	-	-
	858 023	150 808

A redução do grau de cobertura das responsabilidades pelos ativos do fundo em 2014, face a 2013, implica um impacto negativo em resultados no ano 2014, ou seja, aumento dos gastos com pessoal em 858.023 euros.

O estudo atuarial desenvolvido por entidade independente, com referência a 31 de dezembro de 2014, para apuramento das responsabilidades acumuladas a essa data, teve por base os pressupostos em vigor no ano transato, conforme mapa seguinte:

	2014	2013
(Euros)		
Taxa anual de desconto	4,50%	4,50%
Taxa anual de crescimento dos salários	0,00%	0,00%
Taxa anual de crescimento das pensões		
Até 2020	0,00%	0,00%
Após 2020	1,25%	1,25%
Tábua de mortalidade	TV 88/90	TV 88/90
Tábua de invalidez	EVK80	EVK80

10.1. Fundo de pensões

Em 31 de dezembro de 2013 e 2014 a cobertura das responsabilidades da Santa Casa pelos ativos do Fundo era a seguinte:

	2014	2013
Valor presente da obrigação	(61 920 989)	(66 110 890)
Justo valor dos ativos do plano	61 370 144	66 418 068
Obrigação no balanço	(550 845)	307 178

A evolução verificada no valor presente da obrigação com o Fundo de Pensões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2013 e 2014 detalha-se como segue:

	2014	2013
1 de janeiro	66 110 890	71 019 454
Custo serviços correntes	26 399	37 379
Custo dos juros	2 811 381	3 017 066
Pagamento de benefícios	(6 964 124)	(7 149 292)
(Ganhos)/perdas atuariais	(63 557)	(813 717)
31 de dezembro	61 920 989	66 110 890

O património dos fundos afetos ao financiamento das responsabilidades acima referidas teve a seguinte evolução, nos exercícios findos a 31 de dezembro de 2013 e 2014:

	2014	2013
1 de janeiro	66 418 068	71 477 440
Ganhos/ (perdas) atuariais	(912 954)	(952 652)
Benefícios pagos	(6 964 124)	(7 149 292)
Retorno esperado dos ativos do fundo	2 829 155	3 042 571
31 de dezembro	61 370 144	66 418 068

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 2013 e 2014:

	2014	2013
Obrigações	57 146 440	62 813 396
Depósitos a curto prazo	12 407 946	13 615 605
Produtos Estruturados	500 900	345 625
Fundos de Investimento	5 957 067	5 070 829
	76 012 352	81 845 455

Em 2013 e 2014 o impacto do Fundo de Pensões na demonstração dos resultados é negativo, ou seja, representa um aumento dos gastos com pessoal (nota 28), conforme mapa seguinte:

	2014	2013
Custos serviços correntes	(26 399)	(37 379)
Custos dos juros	(2 811 381)	(3 017 066)
(Ganhos) / perdas atuariais	(849 398)	(138 934)
Retorno estimado dos ativos do plano	2 829 155	3 042 571
Total incluído em gastos com pessoal	(858 023)	(150 808)

10.2. 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 2015, prevê-se a sua revisão em 2016.

11. Participações financeiras – método equivalência patrimonial

Em 31 de dezembro de 2013 e 2014, 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 está de acordo com o justo valor comunicado na CMVM.

As variações ocorridas pelo método de equivalência patrimonial, no período, são as seguintes:

(Euros)

	Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"
1 de janeiro de 2013	48 674 800
Aquisições	-
Ganhos / (Perdas)	(1 780 392)
Outros movimentos no Capital	-
Alienações	-
Dividendos recebidos	-
31 de dezembro de 2013	46 894 408
Aquisições	-
Ganhos / (Perdas)	271 326
Outros movimentos no Capital	-
Alienações	-
Dividendos recebidos	-
31 de dezembro de 2014	47 165 734

Os ativos e passivos 31 de dezembro de 2013 e 2014, 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”	
	2014	2013
Ativos		
Não correntes	50 419 110	40 454 857
Correntes	2 085 609	8 496 716
	52 504 719	48 951 573
Passivos		
Não correntes	-	-
Correntes	5 338 985	2 057 165
	5 338 985	2 057 165
Capital Próprio	47 165 734	46 894 408
	52 504 719	48 951 573
Atividade no ano		
Rendimentos	2 215 084	1 921 320
Gastos	(1 943 758)	(3 701 711)
Resultado líquido	271 326	(1 780 391)
% participação detida	100%	100%
	271 326	(1 780 391)

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 2013 e 2014.

A carteira de imóveis detidos à data de 31 de dezembro de 2014 apresenta o valor de 50 419 110 euros (2013: 40 454 857 euros), com a seguinte composição:

(Euros)

	2014	2013
Construções acabadas		
Arrendadas		
Rua Actor Taborda, n.º 20 a 24	909 778	896 778
Largo Conde Barão, n.º 9 a 12	1 842 650	1 798 000
Rua Fernandes Tomás 29	1 024 350	1 024 930
Avenida Casal Ribeiro, n.º 37 a 53	3 149 617	3 104 617
Av. Almirante Reis, n.º78	4 662 950	5 765 025
Palácio Valada da Azambuja	7 551 100	6 804 050
Não arrendadas		
Av. Almirante Reis, n.º78	1 237 710	1 568 353
Avenida Casal Ribeiro, n.º55	2 519 694	2 483 694
Rua Actor Taborda, n.º 26 a 34	2 099 412	2 069 411
Rua Calçada Boa-Hora, n.º130	10 651 850	-
Av. José Malhoa n.º 3 e 3A	8 121 955	8 212 834
Av. José Malhoa n.º 9 e 9A	6 648 045	6 727 166
Saldo Final	50 419 110	40 454 857

Em dezembro de 2014 a Mesa da Santa Casa deliberou a liquidação do Fundo.

12. Participações financeiras – outros métodos

Em 31 de dezembro de 2013 e 2014, os ativos reconhecidos nesta rubrica referem-se a instrumentos de capital de natureza diversa, como segue:

Método de mensuração		2014	2013	(Euros)
Ao justo valor				
Ações nacionais cotadas	i)	15 905 781	328 776	
Ações internacionais cotadas	ii)	22 565	18 451	
Unidades de Participação Nacionais	iii)	179 038	175 937	
Unidades de Participação Internacionais	iii)	320 282	310 916	
Títulos de Participação Nacionais		-	241 968	
Títulos de dívida pública perpétua		88	30	
Ao custo				
Ações nacionais e internacionais não cotadas	iv)	179 374	179 374	
Empréstimos concedidos	iv)	1 247	1 247	
Unidades de Participação Nacionais	iv)	20 000	20 000	
Outros activos financeiros estrangeiros	iv)	1 961 610	-	
Outros	iv)	177 108	177 108	
Total		18 767 093	1 453 807	

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) Participações de capital em empresas nacionais e internacionais que não se encontram cotadas, encontrando-se valorizadas ao custo histórico. Destaca-se o aumento em 2014 da participação no fundo

constitutivo da Sojogo - Associação Gestora dos Jogos Sociais de Moçambique, no montante de 1 961 610 41 euros.

Os movimentos registados nesta rubrica foram os seguintes:

	Mensuração justo valor	Mensuração custos	Total	(Euros)
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	
Reclassificações	-	134 675	134 675	
31 de dezembro de 2013	1 076 078	377 729	1 453 807	
1 de janeiro de 2014	1 076 078	377 729	1 453 807	
Aquisições	14 939 516	1 961 610	16 901 127	
Ajustamento de justo valor	412 160	-	412 160	
Transferências	(1)	-	(1)	
31 de dezembro de 2014	16 427 753	2 339 340	18 767 093	

13. Inventários

O detalhe de inventários em 31 de dezembro de 2013 e 2014 é como segue:

	2014	2013	(Euros)
Mercadorias	142 149	157 115	
Outros artigos	75 044	76 632	
Artigos papel	37 599	45 069	
Artigos casa	18 937	24 141	
Artigos moda	4 465	4 661	
Livros e publicações	6 104	6 612	
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	689 881	826 248	
Produtos farmacêuticos	234 596	193 191	
Material consumo clínico	293 122	408 448	
Aparelhos ortopédicos e outros	111 975	90 212	
Limpeza, higiene e conforto	43 509	119 815	
Louças, talheres e utensílios de cozinha	369	412	
Géneros alimentares	1 280	1 465	
Produtos dietéticos	-	10 099	
Outros bens de consumo	5 029	2 605	
Imparidade de inventários	(40 000)	(40 000)	
Total inventários	792 029	943 362	

No ano de 2014 não se registou qualquer imparidade em inventários.

O custo dos inventários reconhecidos, em 2014 como gasto e incluído na rubrica "custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas" totalizou 5 283 513 euros (2013: 5 548 724 euros).

14. Clientes

No exercício findo em 31 de dezembro de 2013 e 2014 a decomposição da rubrica de clientes/utentes é como segue:

	2014			2013			(Euros)
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total	
Clientes de Ação Social	491 297	-	491 297	389 347	-	389 347	
Inquilinos	43 796	-	43 796	17 175	-	17 175	
Clientes saúde c/c	i) 51 850 306	-	51 850 306	51 997 506	-	51 997 506	
Clientes de estabelecimento de ensino	83 038	-	83 038	90 737	-	90 737	
Outros clientes	8 385	-	8 385	90	-	90	
Clientes cobrança duvidosa	ii) 6 282 912	-	6 282 912	6 156 409	-	6 156 409	
	58 759 735	-	58 759 735	58 651 264	-	58 651 264	
Imparidade de clientes da Ação Social	(41 194)	-	(41 194)	(45 292)	-	(45 292)	
Imparidade de inquilinos	(834 642)	-	(834 642)	(741 419)	-	(741 419)	
Imparidade de clientes saúde	(50 186 003)	-	(50 186 003)	(49 543 055)	-	(49 543 055)	
Imparidade de clientes de estabelecimento de ensino	(156 691)	-	(156 691)	(154 724)	-	(154 724)	
	(51 218 530)	-	(51 218 530)	(50 484 491)	-	(50 484 491)	
Total	7 541 205	-	7 541 205	8 166 773	-	8 166 773	

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, sobretudo ao Estado, cuja dívida ascende a 50 milhões de euros;

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 2014 registou-se, no CMRA, um aumento de 1.532.014 euros devido, essencialmente, ao montante de faturação não reconhecido pela Administração Regional de Lisboa e Vale do Tejo,

e pelos montantes faturados a entidades da Região Autónoma dos Açores.

No mesmo período registou-se, no CMRA, a utilização/reversão da impari-

dade de clientes no montante de 902.718 euros, resultante sobretudo da liquidação de valores em dívida com mais de um ano de antiguidade, designadamente, o Centro Hospitalar de Cascais.

	2014	2013	(Euros)
1 de janeiro	50 484 491	52 371 629	
Aumentos	1 693 756	249 414	
Utilizações	(16 074)	(2 678)	
Reduções	(943 643)	(2 133 873)	
31 de dezembro	51 218 530	50 484 491	

Para os períodos apresentados não existem diferenças entre os valores contabilísticos e o seu justo valor.

Adiantamento de Clientes

Encontram-se registados na ESSA adiantamentos de clientes no valor de 173 119 euros que correspondem a propinas pagas por alunos da ESSA.

15. Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2013 e 2014 a decomposição da rubrica "Fornecedores" era como segue:

	2014			2013			(Euros)
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total	
Fornecedores gerais	i) 6 277 726		6 277 726	9 893 760	-	9 893 760	
Fornecedores faturas em receção	2 165 245		2 165 245	2 584 790	-	2 584 790	
Total saldo fornecedores	8 442 971	-	8 442 971	12 478 550	-	12 478 550	

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 2013 e 2014, os saldos de fornecedores em conta corrente mais significativos referem-se às seguintes entidades:

	2014	2013
(Euros)		
Entidade		
GERTAL - Comp. G. Restaur.Alimentar SA	1 264 605	1 856 748
Centro Hospitalar de Cascais	590 236	590 344
Strong Segurança, SA	563 571	-
Associação Nacional das Farmácias	294 802	89 734
Nordigal Industria de Transf. Alimentar SA	212 048	209 026
ISS FACILITY SERVICES gestão e manutenção	209 932	155 843
PT Comunicações, SA	201 026	245 666
Séniore em casa, cuidados domiciliários, Lda	165 673	79 328
Iberlim - Sociedade Técnica de Limpeza	152 692	264 406
Iten Solutions - Sistemas Informação	133 654	188 625
Clece SA	113 319	215 250
Hewlett Packard Portugal	10 538	471 928
SAP Portugal - Sistemas e aplicações	7 221	454 166
Charon, SA	4 617	1 085 583
PT Empresas - MEO	4 108	156 222
Accenture, consultores de gestão, SA	-	410 000
Outros	4 514 929	6 005 681
Total	8 442 971	12 478 550

Em 31 de dezembro de 2014 encontra-se registado o montante de 293.578 euros em adiantamentos a fornecedores (2013: 531.520 euros).

16. Estado e outros entes públicos

No exercício findo em 31 de dezembro de 2013 e 2014, os saldos de Estado e outros entes públicos são os seguintes:

	2014		2013	
	Devedor	Credor	Devedor	Credor
(Euros)				
Impostos s/ rendimento - IRS	-	1 471 579	-	1 704 313
Imposto s/ valor acrescentado - IVA	748 023	560 773	384 128	676 108
Contribuições p/ segurança social e CGA	-	2 373 298	-	2 248 292
Outros impostos	1 158	4 935	1 068	5 513
	749 181	4 410 585	385 196	4 634 226

Os saldos devedores de IVA referem-se a pedidos de reembolso efetuados.

O saldo devedor de outros impostos, corresponde sobretudo 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.

17. Outras contas a receber

Em 31 de dezembro de 2013 e 2014, a decomposição da rubrica de Outras contas a receber, é como segue:

(Euros)

		2014			2013		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Outros devedores			-				
Entidades relacionadas	i)	554 883	-	554 883	3 054 129	-	3 054 129
Financiamentos externos	ii)	725 733	-	725 733	692 021	-	692 021
Distribuição de Resultados do DJ	iii)	25 249 227	-	25 249 227	25 316 247	-	25 316 247
Adiantamentos CTT - Subsídios	iv)	1 554 343	-	1 554 343	1 544 335	-	1 544 335
Outros		1 697 455	-	1 697 455	1 174 306	-	1 174 306
Pessoal	v)	507 076	-	507 076	702 061	-	702 061
CRSSLVT	vi)	1 144 349	-	1 144 349	1 144 349	-	1 144 349
Permutas de edifícios	vii)	3 000 000	-	3 000 000	1 517 538	-	1 517 538
Devedores por acréscimos de rendimentos	viii)	868 188	-	868 188	1 848 462	-	1 848 462
Empréstimo fardas		861	-	861	236	-	236
Imparidade de outros devedores		(247 961)	-	(247 961)	(247 961)	-	(247 961)
Outras contas a receber		35 054 154	-	35 054 154	36 745 723	-	36 745 723

- i) Entidades relacionadas: saldos resultantes das transações operacionais entre a Santa Casa e o Departamento de Jogos (Nota 36);
- 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 da permuta celebrada em 2013 com o Fundo "Santa Casa 2004";
- viii) Devedores por acréscimos de rendimentos:

(Euros)

		2014	2013
Juros a receber	i)	460 850	1 667 832
Outros rendimentos	ii)	407 338	180 630
		868 188	1 848 462

- 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.

18. Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2013 e 2014, a Santa Casa tem registado na rubrica de diferimentos os seguintes saldos:

	2014	2013
Rendas e outros serviços	650 230	466 630
Gastos a reconhecer	650 230	466 630
Rendas de Propriedades de Investimento	325 699	260 947
Outros rendimentos	133 483	154 922
Rendimentos a reconhecer	459 182	415 869

(Euros)

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 2014 mas referentes a janeiro de 2015.

Em outros rendimentos a reconhecer, encontram-se registadas matrículas e inscrições recebidas pela ESSA em Agosto e Setembro relativas ao ano letivo 2014/2015.

19. 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.

20. Resultados transitados

Os movimentos registados em resultados transitados nos exercícios de 2013 e 2014 são os seguintes:

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;

- d) (253 654) euros: decorrente da reexpressão de contas 2013 e referente ao impacto retrospectivo dos imóveis transferidos para ativos fixos tangíveis no ano de 2013, com incidência no incremento patrimonial reportado a 1 de janeiro de 2013, conforme descrito na nota 5.2.

Exercício 2014:

- a) 1 094 649 euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2013, conforme deliberação da Mesa da

- Santa Casa de 13 de Março de 2014;
- b) 8 497 909 euros: pela reexpressão do resultado líquido do exercício de 2013, conforme descrito na nota 5.2;
- c) (327 132) euros: decorrente da reexpressão de contas 2013 e referente ao impacto retrospectivo dos imóveis transferidos para ativos fixos tangíveis no ano de 2013, com incidência no incremento patrimonial reportado a 1 de janeiro de 2013.

21. Outras variações no capital próprio

A rubrica “Outras variações no capital próprio” refere-se às seguintes naturezas de movimentos ocorridos nos exercícios de 2013 e 2014:

	Doações	Subsídios	Total (Euros)
1 de janeiro de 2013	8 248 509	1 755 567	10 004 076
Adições/ Reforços	251 722	-	251 722
Regularização por resultados	(121 746)	(178 200)	(299 946)
31 de dezembro de 2013	8 378 485	1 577 367	9 955 852
Adições/ Reforços	4 334 550	-	4 334 550
Regularização por resultados	-	(175 534)	(175 534)
31 de dezembro de 2014	12 713 035	1 401 834	14 114 869

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:

	2014 (Euros)
Cedência de CML	2 480 990
Doação de Nestlé Portugal	768 650
Doação de Carlos Alberto e Maria Luísa dos Santos	304 600
Doação de Maria Margarida A. P.	162 000
Doação de Alda e Abílio Marques	130 000
Doação de Carlos António Almeida e Carlos Caramona	126 000
Doação de Maria da Luz Vicente	94 600
Doação de Maria D'Ascensão Silva	87 900
Doação de Oscar Diogo	86 000
Doação de Ivone da Conceição Betes	80 000
Doação de Maria Alice Gusmão	13 810
	4 334 550

Subsídios

Os saldos de subsídios ao investimento respeitam aos seguintes programas:

	2014 (Euros)	2013 (Euros)
FEDER - Aldeia de Santa Isabel e Refeitório dos Anjos	500 970	589 561
PILAR - Lar N. Sra. do carmo e Lar N. Sra. dos Anjos	368 387	429 785
CNLCS - Residência Santa Rita de Cássia	37 279	42 605
POC - Obras de Remodelação / Ampliação do Museu de S. Roque	482 847	499 979
PLCP - Projeto Integrado do Bairro Alto	12 350	15 438
IEFP - INCLUI	-	1
	1 401 834	1 577 367

O movimento do período (em 2014: 175 534 euros e em 2013: 178 200 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”.

22. Provisões

Em 31 de dezembro de 2013 e 2014, o detalhe da rubrica de “Provisões” apresenta os seguintes valores:

	(Euros)			
	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)
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

	(Euros)			
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Outras provisões	Total
1 de janeiro de 2014	3 931 352	2 558 000	120 235	6 609 587
Dotação	857 482	-	-	857 482
Utilização	(211 214)	-	-	(211 214)
Redução	(574 411)	-	-	(574 411)
31 de dezembro de 2014	4 003 209	2 558 000	120 235	6 681 443
Saldo corrente	-	-	-	-
Saldo não corrente	4 003 209	2 558 000	120 235	6 681 443
	4 003 209	2 558 000	120 235	6 681 443

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 2014 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 2014.

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 2014 não se verificou qualquer ajuste ao valor destas provisões.

23. Outras contas a pagar

Em 31 de dezembro de 2013 e 2014, o detalhe da rubrica de Outras contas a pagar é como segue:

		2014			2013		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores de investimentos	i)	926 416	-	926 416	1 189 514	-	1 189 514
Outros credores			-			-	
Credores por subsídios a pagar	ii)	1 634 853	-	1 634 853	1 601 180	-	1 601 180
ISS - Estabelecimentos Integrados	iii)	1 346 855	-	1 346 855	1 186 711	-	1 186 711
Entidades Relacionadas		233 158	-	233 158	-	-	-
Outros		3 081 028	-	3 081 028	2 864 955	-	2 864 955
Pessoal		127 419	-	127 419	22 312	-	22 312
Permutas de edifícios	iv)	21 155 720	-	21 155 720	18 982 821	-	18 982 821
Devedores por acréscimos de rendimentos		28 505 449		28 505 449	25 847 492	-	25 847 492

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;

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 17;

iv) Credores por acréscimos de gastos: este saldo respeita a especializações de gastos de natureza diversa, os quais se resumem como segue:

		2014	2013
Remunerações a liquidar	a)	14 692 717	14 031 720
Outros gastos	b)	6 463 003	4 951 101
		21 155 720	18 982 821

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 2013 e 2014 é o seguinte:

		2014	2013
		(Euros)	
Vendas de Produtos	i)		
Livros e publicações		17 293	16 932
Artigos museu S. Roque		6 210	4 817
Alimentação		78 088	91 613
Trab. Prod. Utentes		12 055	13 128
Artigos médicos		252 049	333 528
Outros bens		24 617	18 617
Subtotal		390 312	478 635
Prestação de serviços - Ação Social	ii)		
Lar de idosos		22 710 702	21 128 284
Apoio domiciliário		12 842 131	15 705 512
Creche		11 656 149	13 185 205
Centro de dia		4 706 064	4 910 098
Jardim de infância		3 794 911	4 070 987
Lar doentes crónicos		4 157 610	4 405 860
Outras residências		2 618 699	2 175 255
Creche familiar		1 870 329	2 608 691
Colónia férias		16 634	18 620
Centro act. Ocupacionais		1 575 540	1 411 800
Outras prestações de serviços		25 654 002	28 831 974
Subtotal		91 602 770	98 452 286
Prestação de serviços - Ensino	iii)		
Inscrições		160 777	189 846
Matrículas		46 288	58 240
Propinas		2 045 233	2 274 612
Candidaturas		16 860	21 770
Outras		70 168	77 852
Subtotal		2 339 326	2 622 321
Outras Prestações de Serviços	ii)		
Saúde - DASS e USNJP		17 063 348	19 704 516
Saúde - HOSA e CMRA		15 755 837	16 730 568
Outras		366 949	566 779
Subtotal		33 186 134	37 001 862
Vendas e serviços prestados		127 518 542	138 555 103

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 em parte 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.

iii) Rédito da prestação de serviços de Ensino: compreende inscrições, matrículas, propinas e candidaturas, decorrente da atividade da ESSA.

A variação ocorrida entre 2013 e 2014 decorre sobretudo da revisão em baixa do preçário definido pela SCML, conforme descrito no ponto ii), motivado pela redução do custo por utente das respostas sociais da SCML, cujo aumento de utentes não correspondeu a um aumento proporcional de encargos diretos.

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 2013 e 2014, é o seguinte:

	(Euros)	
	2014	2013
Acordo de Cooperação com IEFP	1 000 000	1 101 266
PROGRESS	338 933	63 655
Apoio ao Emprego	336 273	164 793
PAQ PIEF	80 445	61 845
Outros	166 437	277 756
	1 922 088	1 669 315

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 2013 e 2014, é o seguinte:

	(Euros)			
	Mercadorias		Matérias diversas	
	2014	2013	2014	2013
Existências iniciais	157 115	166 904	786 248	655 176
Compras	-	-	5 149 774	5 660 867
Regularizações	-	-	(17 594)	9 139
Existências finais	142 149	157 115	649 881	786 248
	14 966	9 790	5 268 547	5 538 934
			2014	2013
Mercadorias			14 966	9 790
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo			5 268 547	5 538 934
Total do custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas			5 283 513	5 548 724

27. Fornecimentos e serviços externos

O detalhe dos custos com fornecimentos e serviços externos para os exercícios de 2013 e 2014 é como segue:

(Euros)

		2014	2013
Refeições confeccionadas	i)	11 051 597	12 425 539
Honorários	ii)	6 905 016	7 330 424
Conservação e reparação	iii)	6 667 222	5 189 919
Trabalhos especializados	iv)	5 160 601	5 598 641
Limpeza das instalações	v)	4 616 313	4 561 434
Vigilância e segurança	v)	3 644 791	3 627 021
Trabalho temporário	ii)	2 551 852	1 455 294
Encargos com saúde de utentes	v)	2 485 159	2 335 141
Electricidade	v)	2 335 373	2 457 867
Publicidade e patrocínios	vi)	2 291 932	351 999
Rendas e alugueres	vii)	2 022 933	2 543 089
Comunicações	v)	1 674 232	1 640 833
Combustíveis e outros fluidos	v)	1 620 300	1 576 357
Outros encargos com atividade	v)	1 385 831	1 129 227
Deslocações, estadas e transportes	viii)	1 306 228	942 625
Água	v)	743 808	762 867
Consumíveis	ix)	731 081	1 133 206
Licenças software	x)	701 525	1 794 334
Outros artigos e bens de baixo valor	xi)	398 965	616 903
Seguros	xii)	340 912	381 760
Lavandaria	v)	273 221	382 714
Outros		1 419 812	1 304 132
Total dos fornecimentos e serviços externos		60 328 706	59 541 326

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) Conservação: trata-se de obras de conservação preventivas de edifícios e equipamentos da Santa Casa que não configuram ativos fixos tangíveis;

iv) Trabalhos especializados: valores pagos por conta de serviços de consultadoria, trabalhos especializados de informática e restauro de obras de arte, entre outros;

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) Publicidade e patrocínios: encargos no âmbito da comunicação institucional (destacando iniciativas em festivais e em outros eventos de carácter cultural e desportivo) e patrocínios atribuídos, projeto Encontros com Vida, bem como publicação de anúncios de carácter legal e obrigatório, como por exemplo, publicitação de concursos públicos;

vii) Rendas: valores suportados com o arrendamento de propriedades imobiliárias e aluguer operacional de viaturas;

viii) Deslocações, estadas e transportes: encargos referentes a pessoal e utentes, incluindo deslocações em atividades de férias de utentes;

ix) 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;

x) Licenças de software: encargo anual com licenciamento dos programas de computador reconhecidos em ativos intangíveis;

xi) 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);

xii) Seguros: encargos com seguros de utentes, de responsabilidade civil inerente à atividade e seguros sobre equipamento e imóveis.

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 2013 e 2014, foram como segue:

	2014	2013
(Euros)		
Remunerações		
Órgãos sociais	349 640	304 333
Pessoal	86 965 980	85 093 926
Subtotal	87 315 621	85 398 260
Encargos sociais		
Prémios para benefícios reforma	858 023	150 808
Encargos sobre remunerações	18 783 001	17 392 149
Gastos de ação social	587 378	483 765
Outros	2 398 938	2 394 966
Subtotal	22 627 340	20 421 689
Gastos com o pessoal	109 942 960	105 819 948

O número de empregados da Santa Casa a 31 de dezembro de 2014 era de 4 585 (2013: 4.499).

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 10;

O acréscimo do número de colaboradores verificado no exercício de 2014 é de 86.

Os encargos com colaboradores da Santa Casa encontram-se distribuídos da seguinte forma:

	2014	2013
(Euros)		
Serviços Centrais	95 697 550	91 846 292
CMRA	12 209 185	11 984 763
ESSA	2 036 226	1 988 894
	109 942 960	105 819 948

29. Juros e rendimentos similares obtidos

O detalhe dos juros e rendimentos similares obtidos nos exercícios de 2013 e 2014 é como segue:

		2014	2013
(Euros)			
Rendimentos e ganhos financeiros			
Juros obtidos	i)	3 708 628	5 605 112
Juros de aplicações financeiras do DJ	ii)	2 111 845	3 076 524
Juros de obrigações	iii)	-	1 062 417
Dividendos investimentos financeiros		35 754	38 234
Outros		16 056	14 887
		5 872 282	9 797 173

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.

30. Outros rendimentos e ganhos operacionais

Os outros rendimentos e ganhos operacionais obtidos em 2013 e 2014 foram como segue:

		(Euros)	
		2014	2013
Jogos sociais	i)	46 746 328	37 539 910
Prémios caducados	ii)	8 232 127	9 577 980
Rendas de propriedades de investimento	iii)	4 027 818	3 374 964
Correções relativas a períodos anteriores		842 513	1 941 851
Protocolo com Centro Distrital de Lisboa	iv)	324 927	388 458
Heranças, legados e doações		164 786	136 990
Ganhos em Instrumentos Financeiros	v)	2 878 548	-
Outros		1 805 964	1 572 889
		65 023 011	54 533 042

i) Jogos sociais: consiste no 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 n.º 44/2011 de 24 de março e pelo Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro, deduzido do rendimento se encontra reconhecido como “Vendas e Prestação de Serviços”, por aplicação do Protocolo de Colaboração estabelecido em 2013 entre o Instituto da Segurança Social (ISS, I.P) e a SCML, conforme descrito na nota 25;

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) Ganhos em instrumentos financeiros: rendimentos obtidos pela alienação de instrumentos financeiros, nomeadamente ações nacionais.

31. Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas operacionais

Os subsídios atribuídos e outros gastos e perdas operacionais obtidos em 2013 e 2014 foram como segue:

(Euros)

		2014	2013
Subsídios utilização de lares lucrativos	i)	10 449 132	9 025 600
Subsídios de carácter mensal	ii)	7 662 634	7 791 689
Outros subsídios e ajudas técnicas	iii)	2 384 414	2 648 494
Subsídios de carácter eventual	ii)	2 783 311	2 154 432
Encargos com formandos / alunos	iii)	697 139	787 539
Correções relativas a períodos anteriores		306 471	124 998
Prémios	iv)	418 400	420 000
Outros	v)	1 376 386	1 664 845
		26 077 887	24 617 595

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) Prémios: atribuição de 400 mil euros anuais 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).

v) Outros: outros gastos e perdas que não se incluem nas rubricas anteriores.

32. Juros e gastos similares suportados

O detalhe dos juros e gastos e rendimentos similares obtidos nos exercícios de 2013 e 2014 é como segue:

(Euros)

	2014	2013
Gastos e perdas financeiras		
Juros pagos	9 843	6 864
	9 843	6 864

33. Compromissos

Os compromissos assumidos pela Santa Casa, à data do balanço do exercícios findos a 31 de dezembro de 2013 e 2014, 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 2014:

Rendas vincendas	< 1 ano	1 - 5 anos	Total
Aluguer Operacional de Viaturas	56 796	19 667	76 462
	56 796	19 667	76 462

34. 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.

35. Matérias ambientais

Durante o período findo a 31 de dezembro de 2014, a Santa Casa, no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, não incorreu em encargos significativos de carácter ambiental.

A 31 de dezembro de 2014 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.

36. 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.

36.1. 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 349 640 euros (2013: 304 333 euros), conforme mapa seguinte:

	2014	2013
Mesa da SCML	313 141	274 392
Conselho de Auditoria	36 499	29 941
	349 640	304 333

36.2. 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

Entidades contabilísticas (sem personalidade jurídica) do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

Durante os exercícios de 2013 e 2014, 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 2013 e 2014, os saldos resultantes de transações efetuadas com partes relacionadas são como segue:

	2014		2013	
	Saldo Devedor	Saldo Credor	Saldo Devedor	Saldo Credor
Outras Contas a Pagar / Receber				
Departamento de Jogos (DJ)				
Lucros dos Jogos Sociais	25 249 227	-	25 316 247	-
Remunerações, Aquisição de Bens e Serviços, Impostos e Outros	321 725	-	3 054 129	-
TOTAL	25 570 952	-	28 370 376	-

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.

37. Eventos subsequentes

Não se registam eventos subsequentes.

38. Outras informações

38.1. Rendimentos dos Jogos Sociais

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, enquanto beneficiária dos Jogos Sociais e nos termos do Decreto-Lei n.º 56/2006, de 15 de março, alterado pelos Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março e Decreto-Lei n.º 106/2011, de 21 de outubro, recebeu rendimentos de Jogos Sociais, no período findo em 31 de dezembro de 2014, o montante de 157.086.249 euros (2013: 159.364.908 euros). Estes rendimentos apresentam a seguinte decomposição:

	2014	2013
Prémios Caducados	8 232 127	9 577 980
Distribuição de Resultados dos Jogos Sociais	148 854 121	149 786 928
	157 086 249	159 364 908

Estes rendimentos encontram-se evidenciados nas rubricas "Vendas e Prestação de Serviços" e "Outros Rendimentos e Ganhos", conforme descrito nas notas 24 e 30, respetivamente.

38.2. Execução Orçamental

A execução orçamental da Santa Casa, nos exercícios de 2013 e 2014 apresenta os seguintes valores:

	2013 (1)	Orç. 2014 (2)	2014 (3)	Desvio Valor (4 = 3 - 2)	(Euros) % (5 = 4 / 2)
71 - Vendas	1 060 523	1 058 655	1 086 474	27 819	2,6%
72 - Prestações de Serviços	138 301 024	136 127 045	127 243 980	(8 883 065)	-6,5%
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	1 669 315	2 601 051	1 922 088	(678 963)	-26,1%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	54 533 042	48 358 283	64 366 914	16 008 631	33,1%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	9 797 173	8 911 200	5 872 282	(3 038 918)	-34,1%
Total Receitas Correntes	205 361 077	197 056 234	200 491 738	3 435 504	1,7%
61 - Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	5 548 724	6 511 073	5 283 513	(1 227 560)	-18,9%
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	60 345 556	63 478 236	61 137 305	(2 340 930)	-3,7%
63 - Gastos c/Pessoal	105 669 141	109 617 280	108 588 897	(1 028 382)	-0,9%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	24 014 708	22 232 955	25 942 579	3 709 625	16,7%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	6 864	3 000	9 843	6 843	228,1%
Total Despesas Correntes	195 584 992	201 842 543	200 962 139	(880 404)	-0,4%
Saldo Corrente	9 776 085	(4 786 309)	(470 401)	4 315 908	-90,2%
Desinvestimento	140 431	-	63 857	63 857	-
Investimento	20 566 401	79 282 871	39 975 578	(39 307 293)	-49,6%
Saldo Capital	(20 425 970)	(79 282 871)	(39 911 721)	39 371 150	49,7%

No que respeita às rubricas sem fluxo financeiro, verificam-se os seguintes valores:

(Euros)

	2013 (1)	Orç. 2014 (2)	2014 (3)	Desvio Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
Reversões	4 336 336	10 000	1 518 054	1 508 054	-
Ganhos por aumento de justo valor	14 137 892	50 000	18 119 084	18 069 084	-
Outros Rendimentos e Ganhos - Alienações AFT e PI	-	-	927 423	927 423	-
Total Rendimentos sem Fluxo Financeiro	18 474 228	60 000	20 564 561	20 504 561	100,0%
Gastos c/Pessoal - Fundo de Pensões	150 808	-	858 023	858 023	-
Gastos c/Pessoal - Ind. Mútuo Acordo	-	-	499 354	-	-
Gastos de Depreciação e de Amortização	9 532 146	12 518 934	9 863 745	(2 655 189)	-21,2%
Perdas por Imparidade	294 453	485 000	1 693 756	1 208 756	249,2%
Perdas por redução de Justo Valor	4 388 252	-	1 269 139	1 269 139	-
Provisões do Período	1 906 602	12 500	857 482	844 982	-
Outros Gastos e Perdas - Aplicação MEP e Abates AFT e PI	2 385 493	-	135 307	135 307	-
Total Gastos sem Fluxo Financeiro	18 657 755	13 016 434	15 176 805	1 661 018	12,8%
Saldo	(183 527)	(12 956 434)	5 387 756	18 843 543	145,4%

Na rubrica "Gastos com Pessoal – Fundo de Pensões" encontra-se o impacto na Demonstração de Resultados do Fundo de Pensões, conforme referido na Nota 10.1.

Lisboa, 19 de março de 2015,

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)



The background of the page is an abstract geometric composition of various-sized triangles in shades of blue and teal. The triangles are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some triangles pointing towards the center and others pointing outwards. The colors range from a deep navy blue to a lighter, almost white blue, with various shades of teal in between.

Abreviaturas

Abreviaturas

ACES	Agrupamento de Centros de Saúde de Lisboa
ACS	Alto Comissariado da Saúde
ANQ	Agência Nacional para a Qualificação
APOM	Associação Portuguesa de Museologia
APAV	Associação de Apoio à Vítima
ARS/LVT	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo
ASI	Aldeia de Santa Isabel
CAF	Centro de Apoio Familiar
CAI	Centro de Acolhimento Infantil
CAML	Casa de Apoio Maria Lamas
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)
CDSS	Centros Distritais de Segurança Social
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
CRAI	Centro Residencial Arco Iris
CRNSA	Centro de Reabilitação N.º. Sr.ª dos Anjos
CRPCCG	Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian
CSF	Comissões Sociais de Freguesia
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 Aproveitamentos (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
DIF	Direção Financeira (SCML)
DISTI	Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (SCML)
DJ	Departamento de Jogos (SCML)
DQI	Departamento de Qualidade e Inovação (SCML)
EAF	Equipa de apoio à Família
EAI	Equipa de Apoio a Idosos
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
FMI	Fundo Monetário Internacional
GAI	Gabinete de Auditoria Interna (SCML)
GATASC	Gabinete de Apoio Técnico à Animação Sociocultural
GEP	Gabinete de Estudos e Planeamento (SCML)
GPV	Gabinete de Promoção do Voluntariado
HOSA	Hospital Ortopédico de Sant'Ana
IADE	Instituto de Artes Visuais, Design e Marketing
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IES	Informação Empresarial Simplificada
IHPC	Índice Harmonizado de Preços no Consumidor
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)
ISS	ISS - Instituto de Segurança Social
K'Cidade	Programa de Desenvolvimento Comunitário Urbano
LBR	Lar Branco Rodrigues
LIJ	Lar de Infância e Juventude

PAE	Plataforma da Área do Envelhecimento
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)
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RSI	Rendimento Social de Inserção
SAD	Serviço de Apoio Domiciliário
SAE	Sistema de Acolhimento de Emergência
SADI	Serviço de Apoio Domiciliário Integrado
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)
SGPA	Serviço de Gestão de Produtos de Apoio
SIV	Sinalização de Idosos Vulneráveis
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
UAACAF	Unidade de Adoção, Apadrinhamento Civil e Acolhimento Familiar
UAD	Unidade de Apoio na Deficiência
UAPEA	Unidade de Apoio e Promoção no Envelhecimento Ativo
UAT	Unidade de Acompanhamento Terapêutico
UDIP	Unidade de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade
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



