

# RELATÓRIO DE GESTÃO E CONTAS

**SANTA**  
**CASA**

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.





## Índice

Modelo de Governo Estatutário .....	5
Organograma em 31 de dezembro de 2015 .....	7
Mensagem do Provedor.....	9
Missão e Valores .....	13
Objetivos Estratégicos 2013/2015 .....	15
Factos Relevantes .....	17
Síntese dos Indicadores .....	25
Enquadramento Económico e Social.....	39
Recursos Humanos .....	49
Departamento de Ação Social e Saúde .....	59
Departamento de Gestão Imobiliária e Património .....	135
Departamento da Qualidade e Inovação .....	145
Departamento de Empreendedorismo e Economia Social .....	161
Departamento de Jogos .....	173
Hospital Ortopédico de Sant’ Ana.....	189
Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão .....	1999
Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto .....	213
Direção da Cultura.....	227
Secretaria-Geral .....	245
Serviços Instrumentais .....	255
Direção de Comunicação e Marketing.....	255
Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação.....	261
Direção de Recursos Humanos .....	264
Central de Compras.....	268
Direção Financeira.....	272
Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico .....	275
Prospetiva.....	2855
Contas 2015 .....	287
Abreviaturas.....	341



## Modelo de Governo Estatutário

Em 31 de Dezembro de 2015

### **DE ADMINISTRAÇÃO**

#### **MESA E PROVEDOR**

Pedro Miguel de Santana Lopes – Provedor

Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa Afonso – Vice Provedor

Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa – Vogal da Mesa

Rita Isabel Morais Tomaz Valadas Pereira Marques – Vogal da Mesa

Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes – 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

Maria Fernanda Fitas Cordeiro Henrique Tomás – em representação do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social

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

Ana Sofia Nabais de Carvalho Bernardo dos Santos – em representação do Ministério da Economia

Frederico Serras Gago – em representação da área governamental que tutela a administração local

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

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

António Bagão Félix - elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor

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

Manuel Carlos Silvério de Palma – em representação do Ministério da Administração Interna

Rui Santos Ivo – em representação do Ministério da Saúde

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

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

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

Ana Sofia Nabais de Carvalho Bernardo dos Santos - em representação do Ministério da Economia

### **DE FISCALIZAÇÃO**

#### **CONSELHO DE AUDITORIA**

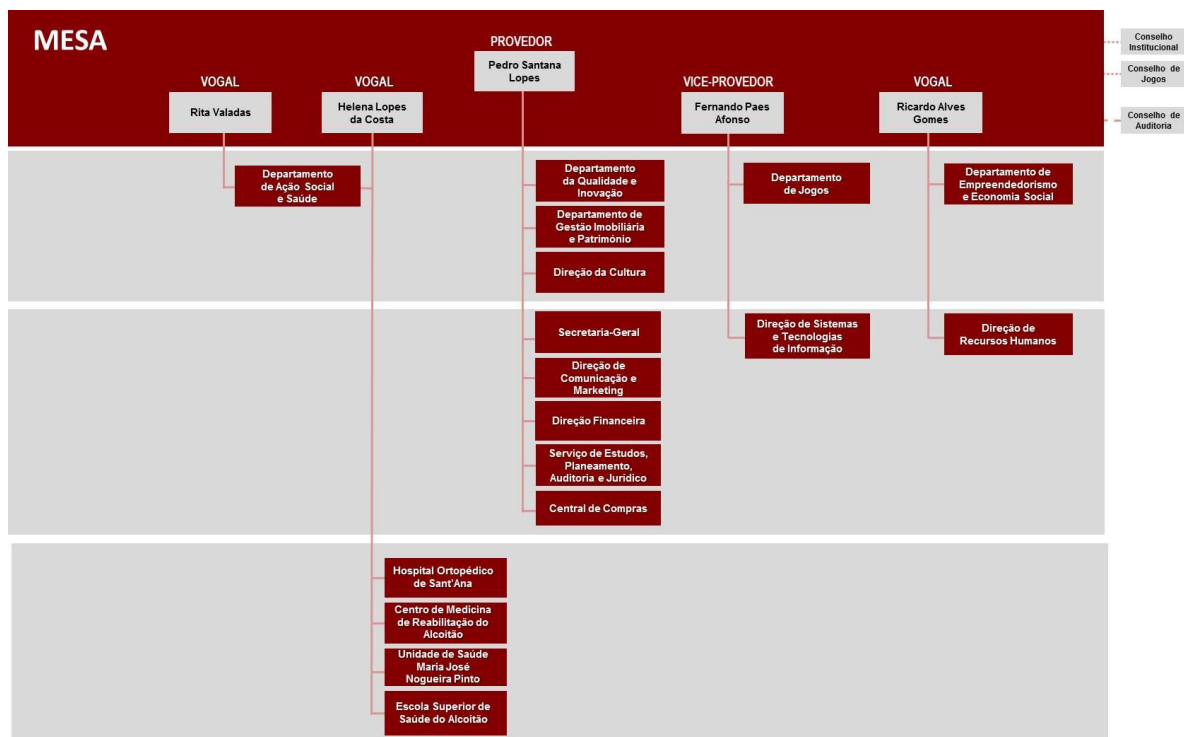
José Henrique Rodrigues Polaco – Presidente, em representação do Ministério das Finanças

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 em 31 de dezembro de 2015

ORGANOGRAMA DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA





### Mensagem do Provedor

O que dizem as Contas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa de 2015 sobre a nossa resposta às pessoas e causas que nos estão confiadas?

Em 2015, como acontece acentuadamente desde 2008, a SCML atendeu sobretudo à urgência das situações sociais mas não deixou de elevar o investimento a obras que constroem as fundações para um novo tempo.

Em 2015, quisemos romper com o ciclo da pobreza; sair dos limites do nosso território; alterar o estado degradado do património da Santa Casa; e apostar na vanguarda do conhecimento e da investigação. Quisemos *estar a tempo e à frente do tempo* em todas as áreas que possam beneficiar com a extensão do manto da Misericórdia: da saúde, à ação social; da ciência, ao património; de Lisboa, ao resto do País.

A mesma perspetiva de futuro/presente nos levou a garantir a sustentabilidade das contas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa através do controlo da despesa e do crescimento da receita. Em 2015 temos, assim, mais serviços, mais respostas e mais frentes de trabalho a par de uma redução substancial da despesa, graças também a uma reorganização profunda no sector das compras, fornecimentos e serviços externos.

A contenção nos gastos ascende a 1,5%, em 2015, o que acontece pela primeira vez desde o início da crise financeira de 2008. Um corte que ocorre apesar da transferência de equipamentos da Segurança Social para a SCML, com despesas correntes superiores a 17 milhões de euros. O ano de 2015 ficou marcado pela assunção, em pleno, do Sistema de Acolhimento de Emergência nos 16 Concelhos do Distrito através do Protocolo de Transferência de Competências que transformou a SCML na resposta social pública da Grande Lisboa.

Na Ação Social, sobretudo no apoio aos mais velhos, um pouco por todo o lado faltam filhos, vizinhos e meios. O isolamento pede mais respostas de humanidade e de logística. Por isso destaco, neste relatório, alguns números significativos de apoios dados aos nossos mais velhos que vivem nas suas casas, em Lisboa.

Foram mais de três mil idosos que beneficiaram de Apoio Domiciliário e 567 com Apoio Integrado. Mais de duas mil pessoas estiveram envolvidas em projetos comunitários e os subsídios para “Apoio a Idosos em Lares” continuam a ser os que têm um valor mais expressivo (11.6 milhões de euros), representando 63% dos subsídios mensais.

As obras que levamos a cabo no Património, em 2015, são um bom indicador do investimento nas áreas socialmente mais críticas da Ação da Santa Casa. Na Saúde, em Julho foi adquirido o complexo do Hospital da Estrela ao Ministério da Defesa, por cerca de 15 milhões de euros. Composto por três edifícios, está a ser alvo de obras de requalificação correspondentes a um investimento de dez milhões de euros.

Com enfoque na prestação de cuidados continuados e paliativos, o hospital será dotado de uma Unidade de Cuidados Continuados Integrados com a missão de atender às necessidades decorrentes do envelhecimento de cerca de 200 mil lisboetas, maiores de 65 anos. Será também criada ali uma Unidade de Cuidados Integrados Pediátricos, inexistente em Portugal fora do contexto hospitalar e que dará assistência a crianças com doenças crónicas ou terminais.

Seja qual for o resultado de uma eventual consulta popular sobre a Eutanásia é obrigação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa trabalhar, até ao limite das suas capacidades, no investimento em cuidados paliativos e em cuidados continuados, no apoio à investigação das neurociências e no auxílio às Famílias. Por isso, aprofundámos o

trabalho de referência no Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, no Hospital Ortopédico de Sant'Ana e na Unidade de Cuidados Continuados, Maria José Nogueira Pinto.

Demos início às obras de demolição da estrutura existente nos terrenos do Hospital de Sant'Ana (HOSA), anteriormente destinada ao Centro Ortopédico de Desenvolvimento Infantil, um projeto suspenso há 24 anos. Nesse local, em plena marginal, na Parede, nasce agora uma unidade hospitalar, com infraestruturas e equipamentos modernos com um bloco operatório de quatro salas, 60 camas de internamento, seis camas na unidade de cuidados intensivos e uma unidade de recobro com 32 postos. Criam-se assim condições para um novo Hospital polivalente. Também em 2015 começámos os trabalhos de construção das Unidades Habitacionais Modulares Assistidas (UHMA) para pessoas com incapacidade motora, dos 18 aos 35 anos. O objetivo é dar resposta complementar a jovens carenciados, ou outros, que pela sua condição precisam de um espaço residencial de transição. Estou certo de que este projeto, começado em 2015, é essencial para o seu reequilíbrio pessoal, promovendo a educação para a autonomia, a qualidade de vida e a reconstrução do seu projeto de vida, futuramente em casa.

Estamos a fazer a promoção, reabilitação, conservação, rentabilização e gestão de todo o Património da SCML que compreende 466 prédios urbanos (e 151 prédios rústicos), de épocas e tipologias variadas, que constitui um testemunho da memória coletiva da instituição e expressa a evolução da arquitetura portuguesa, entre os séculos XVI e XXI.

Em 2015, identificámos, 87 intervenções a realizar nos equipamentos da Ação Social, da Saúde, da cultura e nos prédios de rendimento onde vamos desenvolver vários tipos de arrendamento, como o muito atual *short rental*. Todas estas obras estão já planeadas de forma a ficarem concluídas no final de 2017 e mais de uma dezena arrancaram em 2015.

No investimento do património, observou-se um acréscimo de cinco milhões de euros dadas as aquisições do Convento da Estrela, Casa de Saúde Militar e do Convento do Coleginho. Como referido, foi também registada, em 2015, a transmissão dos equipamentos integrados do Instituto de Segurança Social.

Destaque ainda, em 2015, para a reabilitação da Quinta Alegre, classificada como Imóvel de Interesse Público. Trata-se de um dos mais emblemáticos projetos do Departamento de Gestão Imobiliária e Património da SCML. É aqui que vai nascer o Lar dos Reformados da Misericórdia de Lisboa, inserido num projeto assente no princípio da intergeracionalidade que junta alunos universitários e pessoas mais velhas, num espaço comum. Serão abertas as portas do palácio à comunidade para eventos de natureza cultural e lúdica, *ateliers*, oficinas e organização de reuniões que tornam o espaço sustentável.

Esta política de potenciar as receitas do património já deu frutos em 2015 com o aumento das receitas provenientes das Rendas ligada à requalificação de imóveis de rendimento, ao acréscimo do número de contratos de arrendamento e à atualização das rendas.

Foi também em 2015 que a SCML saiu das fronteiras de há 517 anos para apoiar causas socialmente prioritárias das Misericórdias de todo o País, através de um acordo com a União das Misericórdias. Hoje, com as candidaturas ao Fundo Rainha D. Leonor, temos regras claras e iguais para todos, com transparência de procedimentos e com meios para ajudar na última pedra, para fazer o que faz falta, de Viana do Castelo à Madalena do Pico.

Nos últimos seis meses de 2015, foram concluídas e aprovadas 21 candidaturas com mais de três milhões de euros já atribuídos. Sem o saber, esta iniciativa foi um verdadeiro prenúncio do *Ano Santo da Misericórdia* que agora se celebra. Uma vez mais procuramos estar à frente do tempo. A tempo.

O mesmo futuro que nos leva ainda a criar em Alcoitão um grande laboratório científico que permitirá a este Centro de Medicina de Reabilitação aproveitar e utilizar na investigação o trabalho que desenvolve todos os dias.

No mesmo sentido, são de registar as Bolsas de Neurociências nas áreas das lesões vertebro-medulares e das doenças degenerativas, por nós lançadas, em que trabalhamos em contacto com instituições internacionais da área da saúde.

As equipas candidatas incluíram 202 investigadores, de diversas nacionalidades, bem como a primeira edição do Programa de Apoio à Investigação Científica em Esclerose Lateral Amiotrófica. As bolsas representam um investimento anual de 400 mil euros em investigação científica.

Finalmente, nos Jogos Sociais, que em 2015 passaram para as instalações da Avenida da Liberdade, levámos a cabo uma reestruturação que permitiu que as vendas brutas atingissem valores record de mais de dois mil milhões de euros. Face a 2014, as receitas dos Jogos Sociais registaram um aumento de 8,1%.

Apesar dos gastos com o lançamento do novo jogo «Placard», o total dos resultados distribuídos aos beneficiários dos Jogos Sociais do Estado representou assim um acréscimo de 11,6%, face ao ano anterior. Um aumento que deve ser enquadrado no respeito pelos princípios do jogo responsável e na consciência de que o equilíbrio da exploração não está na majoração de todas as potencialidades que o mercado comporte.

O exercício das Contas de 2015 que aqui apresentamos reporta ao início do segundo mandato da Mesa eleita em Setembro de 2011.

Representa, também, o culminar dos objetivos estratégicos lançados para os anos 2013 / 2015. Da análise comparada, entre propósitos e resultados, pode ver-se que esse caminho foi percorrido, em todas as áreas, na certeza de que muito mais há a fazer.

Tentamos levar aos que menos se vêem o que a Democracia promete e o Estado deve garantir. É um trabalho que requer atenção, entrega, planificação, coração, profissionalismo. Agradeço todos estes atributos aos trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa que assim dão qualidade e sentido aos números apresentados neste Relatório.

Damos Graças a Deus pelo que foi possível fazer em 2015. E, pela matriz da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, pedimos a mesma Graça para levar em frente a missão que nos foi confiada.

O Provedor

Pedro Miguel de Santana Lopes



### Missão e Valores

Fundada em 1498, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) constituiu durante séculos o braço social do Reino na área de Lisboa, procurando a realização do bem-estar das pessoas, no seu todo, ocupando-se prioritariamente dos pobres e mais desprotegidos. As principais intervenções da SCML situam-se no âmbito das tradicionais exigências das obras de misericórdia, nomeadamente na área da Ação Social, Saúde e Ensino e Educação. A SCML desenvolve também um importante trabalho nas áreas da Cultura, Promoção da Qualidade de Vida e Património.

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 e no apoio à Investigação científica e tecnológica. Pode, a pedido do Estado ou de outras entidades públicas, desenvolver atividades de serviço ou interesse público, como instrumento de ação social das políticas públicas.

Os valores são os que constam do seu compromisso original e obrigam à prossecução de 14 Obras espirituais e corporais, designadamente:

7 Obras Espirituais, mais orientadas para questões morais e religiosas:

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

7 Obras Corporais, relacionadas, sobretudo, com preocupações materiais:

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



**Objetivos Estratégicos 2013/2015**

- 1 - Inspirados na matriz cristã da Santa Casa, apoiar os mais carenciados descobrindo os que se refugiam na solidão e estando atentos às novas formas de pobreza trazidas pela crise atual;
- 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 - Criar sistema de gestão e monitorização eficaz dos processos aquisitivos, assegurando a observância dos procedimentos definidos.



## Factos Relevantes

### JANEIRO 2015

- Inaugurada a Unidade de Atendimento à Pessoa Sem Abrigo num projeto resultante da parceria entre a SCML e a CML
- Lançamento do Projeto de Reestruturação dos Aprovisionamentos da SCML e a extinção formal da Direção de Aprovisionamento, criando um novo modelo dos serviços de aprovisionamento da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Unificação contabilística do Hospital Ortopédico de Sant' Ana com os Serviços Centrais da SCML
- Transmissão dos equipamentos integrados do ISS, I.P. para a SCML
- Lançamento da empreitada de ampliação do Hospital Ortopédico de Sant' Ana.

### FEVEREIRO 2015

- A Santa Casa distinguiu 13 projetos empreendedores no âmbito do Programa de Apoio a Empresas sociais/Banco de Inovação Social (BIS). O Programa iniciou com a fase de capacitação que teve como objetivo, simultaneamente, reforçar as competências pessoais dos promotores, a sua capacidade empreendedora, e transmitir conhecimentos técnicos necessários ao desenvolvimento dos seus projetos, num total de 325 horas de formação. Esta fase finalizou com a elaboração do Plano de Negócios de cada projeto.
- No âmbito do novo modelo organizacional relativo aos procedimentos aquisitivos, em que se estabelece a descentralização dos serviços de aprovisionamento e de gestão de contratos, foram criadas as novas unidades de Aprovisionamento.
- Celebração do Protocolo de Cooperação a celebrar entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o Instituto Padre António Vieira (IPAV) no âmbito do Projeto do Fórum para a Governação Integrada.
- Celebração do Acordo de Cooperação entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a União das Misericórdias Portuguesas, relativo ao Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais do Centro Luís da Silva, sito em Borba e ao Centro Santo Estevão, sito em Viseu
- Celebração do Acordo de Cooperação entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Freguesia de Avenidas Novas, visando a instalação do Acolhimento Social da Unidade de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade Avenidas
- Aquisição de serviços para elaboração dos projetos de especialidades para reabilitação do Palácio de São Roque
- Celebração do Acordo de Cooperação entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e os Diretores do Projeto Obra Completa e Dicionário do Padre António Vieira
- Integração e Participação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa na Rede para o Desenvolvimento Local de Base Comunitária de Lisboa (Rede DLCB Lisboa)

- Adjudicação do fornecimento e montagem de equipamento de cozinha e linha de self na Escola Superior de Saúde de Alcoitão
- Celebração do Protocolo de Cooperação entre o Município de Arruda dos Vinhos e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, no âmbito do Banco de Inovação Social, que visa o desenvolvimento estratégico e implementação, em particular na área da economia social/empreendedorismo social, de projetos empresariais naquele Município.
- Criação do projeto “De Mãos Dadas”, o qual está suportado em três vetores: (1) “Fundo Rainha D. Leonor”, (2) Acordo “Nossa Senhora do Manto” e (3) Projetos Especiais de Coesão; como sustentáculo aos dois primeiros vectores, foi estabelecido um “Acordo de Parceria” entre a SCML e a União das Misericórdias Portuguesas
- Sessões de Informação e Sensibilização para residentes em Lisboa no âmbito do Programa Viver Melhor, promovidas pelo Programa Intergerações em articulação com o Núcleo de Saúde Mais Próxima, sensibilizando a população idosa para uma vida saudável, quer nos cuidados a ter com a alimentação, assim como na prevenção de quedas
- Lançamento da requalificação e reabilitação do edifício sito na Rua de S. José, 210/218, Rua da Caridade, 48, e Rua Cardeal a S. José, 51, em Lisboa.

## MARÇO 2015

- Deliberação da Aquisição dos imóveis sitos na Rua de Santo António à Estrela, propriedade do Estado, inscritos no Programa “PM200 Lisboa – Cerca do Convento da Estrela – Ala Norte e PM216 Lisboa – Casa de Saúde da Família Militar
- II Simpósio “Terapia da Fala: Um Percurso a Inovar e a Cuidar organizado pela Escola Superior de Saúde do Alcoitão (ESSA)
- Lançamento do Concurso do Programa de Apoio a Projetos de Investigação Científica em Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA)
- Regulamento de Bolsas de Investigação Científica em Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA)
- Deliberação da transferência do Departamento de Jogos para o edifício sito na Av. da Liberdade, 194, em Lisboa
- Protocolo de Colaboração entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Marinha Portuguesa – Restauro da Capela de São Roque dos Carpinteiros de Machado
- Acordo de Cooperação entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a União das Misericórdias Portuguesas – Unidade de Média Duração e Reabilitação “Bento XVI Unidade de Cuidados Continuados – Fátima”
- Acordo de Parceria celebrado entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a Fundação Aga Khan Portugal (FAKP), a Junta de Freguesia do Beato (JFB), a Junta de Freguesia da Penha de França (JFPF), a Remistura –

Associação para Integração e Inovação Social, o Clube Intercultural Europeu (CIE) e a Associação IES – Instituto de Empreendedorismo Social, no âmbito da Empregabilidade de DLBC no Beato e Penha de França.

- Renovação do Protocolo de Colaboração Projeto Café Memória – Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e Aditamento ao Protocolo para utilização do espaço "Cafetaria do Museu de S. Roque"

#### ABRIL 2015

- No dia 9 de abril, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa inaugurou a exposição “SCML Património com Futuro”, na sua Galeria de Exposições Temporárias, com o objetivo de dar a conhecer a forma como a SCML tem rentabilizado o seu património.
- Publicado o Novo Regime jurídico da exploração e prática das Apostas Desportivas À Cota de Base Territorial e apostas hípcas mútuas de base territorial
- Aprovação da execução do Projeto HAPPY, resultante de uma parceria estabelecida em 2013 entre o CMRA/Serviço de Reabilitação Pediátrica e de Desenvolvimento (SRPD) e a Faculdade de Ciências e Tecnologia – Universidade Nova de Lisboa.
- Aquisição de serviços para elaboração dos projetos de estrutura e fundações e de serviços para elaboração dos projetos de especialidades para reabilitação do Palácio de São Roque

#### MAIO 2015

- Recontagem dos sem-abrigo na cidade de Lisboa, com a colaboração de 1.200 Voluntários, no âmbito do Programa Intergerações
- 3ª edição da campanha “Mergulho Seguro” em parceria com a SCML, a sociedade Portuguesa de Ortopedia e Traumatologia e com o apoio do Ministério da Educação e Ciência. Esta campanha tem como objetivo prevenir os traumatismos vertebro-medulares provocados por acidentes relacionados com o mergulho.
- Inauguração da nova sede do Departamento de Jogos Santa Casa na Avenida da Liberdade
- Execução das obras de alteração do edifício sito na Calçada de Santana, nº 199, freguesia da Pena, em Lisboa
- Execução das obras de requalificação e reabilitação do edifício do Centro de Dia de São Boaventura, sito na Rua São Boaventura, nº 111, em Lisboa
- Aquisição de serviços para elaboração do projeto de arquitetura e coordenação geral dos projetos das especialidades para reabilitação do prédio Monsanto sito na Rua Vila Guiné, nº 29, em Lisboa
- Protocolo de colaboração a celebrar entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Fábrica da Igreja Paroquial de Santa Isabel para a execução do projeto de reabilitação e pintura do teto da Igreja de Santa Isabel.
- Renovação do Acordo de Cooperação entre o Ministério da Saúde/Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Unidade de Saúde de Telheiras para atendimento de 5.700 utentes.

- Protocolo de Colaboração entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a NOVA Medical School / Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa, o qual visa instituir uma colaboração entre ambas as entidades no âmbito do ensino pré-graduado do Curso de Mestrado Integrado em Medicina.
- Obras de reconversão e ampliação do Armazém do Prior Velho para instalação do Centro Integrado de Logística do Departamento de Jogos, sito na Rua da Guiné, 6 e 6-A, no valor total de 2.8 milhões de euros
- Beneficiação das instalações do Lar Rainha D. Maria I, sito na Rua Tenente Espanca, 27, em Lisboa.

#### JUNHO 2015

- A autorização ministerial para a aquisição do Convento do Coleginho, na Mouraria, com o propósito de reabilitar o imóvel sob um investimento de dois milhões de euros para fazer do espaço um centro de inovação social e de alojamento turístico
- A Galeria de exposições temporárias do Museu de São Roque apresentou a exposição DE ROMA PARA LISBOA: UM ÁLBUM PARA O REI MAGNÂNIMO (de 26 de Junho a 25 de Outubro de 2015)
- Publicação da Diretiva 2015/849 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo.
- Portaria n.º 173/2015, de 8 de junho, que aprovou, na sequência do Decreto-Lei n.º 67/2015, de 29 de abril, o Regulamento do jogo apostas desportivas à cota de base territorial
- Obras de requalificação/remodelação no refeitório e biblioteca da Escola Superior de Saúde do Alcoitão

#### JULHO 2015

- Os Jogos Santa Casa associam-se à Festa dos Tabuleiros para o lançamento de uma lotaria clássica com um primeiro prémio de 600 mil euros
- Protocolo de Colaboração entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, celebrado em 11 de novembro de 2013 – Estabelecimentos integrados identificados no Anexo II do Protocolo – Proposta de prorrogação do prazo de cedência temporária à SCML.
- Execução da empreitada de Remodelação e Beneficiação para Reinstalação do Serviço de Apoio Domiciliário da Penha de França, n.º 193
- Celebração do Acordo Adicional ao Protocolo de colaboração celebrado entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal (APDP) que visa definir os mecanismos de articulação entre as duas entidades, designadamente o acesso a consultas, a ações de formação entre outros intercâmbios
- Celebração do Protocolo de Cooperação entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o Centro Social Paroquial S. Jorge de Arroios
- Revisão dos Acordos de Cooperação entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a União das Misericórdias Portuguesas (UMP) –
- Revisão do Regulamento de Atribuição do Cartão de Saúde e de Acesso a Benefícios de Saúde da SCML

## AGOSTO 2015

- Aquisição de uma solução de sistema de gestão documental e gestão de processos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Aprovação do Orçamento Suplementar da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para 2015
- Aprovação do Relatório de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (2014)
- Abertura de procedimento aquisitivo para empreitada da reabilitação do edifício sito na Rua da Prata, n.º 263-271, em Lisboa
- Abertura de procedimento aquisitivo para empreitada da reabilitação do edifício sito na Rua Jau, n.º 32, em Lisboa
- Abertura de procedimento aquisitivo no âmbito da Reabilitação do Palácio Marques de Tomar
- Requalificação dos espaços exteriores, edifício sito na Rua Conde Arenoso, nº 1, em Lisboa (CAOT Santa Joana)
- Adjudicação dos Projetos de Arquitetura e Especialidades para a reabilitação do edifício sito na Praça Duque de Saldanha, em Lisboa
- Abertura de procedimento aquisitivo no âmbito da Reabilitação do edifício sito na Rua Ferreira Borges, 122, Lisboa
- Concurso dos Projetos de Especialidades para Reabilitação dos Pavilhões da Mitra
- Empreitada para conservação e restauro do teto da Sacristia do Convento de São Pedro de Alcântara
- Lançamento do Estudo de rentabilidade para alojamento local no imóvel sito na Rua do Duque, n.º 16-20, em Lisboa
- Apoio financeiro à Capela de Nossa Senhora do Monte ou Ermida da Senhora do Monte.

## SETEMBRO 2015

- Constituição de uma Comissão Organizadora (COJ) do programa a submeter à aprovação da SCML e da IMSRL com vista a uma condigna e apropriada celebração do Jubileu Extraordinário da Misericórdia (2015-2016) na sequência do anúncio por Sua Santidade o Papa Francisco de um Jubileu Extraordinário, subordinado ao tema “Rosto da Misericórdia” e com enfoque na atenção aos marginalizados.
- Lançamento, a 9 de setembro de 2015, do novo jogo social denominado "Placard" - um jogo de apostas desportivas à cota de base territorial, cujos direitos de exploração foram atribuídos pelo Estado à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa/Departamento de Jogos, em regime de exclusividade, de acordo com o regime jurídico da exploração e prática das apostas desportivas à cota de base territorial, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 67/2015, de 29 de abril.
- Reabilitação do refeitório, cafetaria e cozinha da Casa do Pessoal da SCML

- Revisão/atualização dos critérios de aceitação de doações de jazigos, bem como das inerentes prestações pecuniárias
- Obras de adaptação de espaço para instalação de uma cozinha no Edifício Tejo, na Mitra
- Contratação do Projeto de Arquitetura e Coordenação dos Projetos de Especialidades no Coleginho na Rua Marquês Ponte de Lima em Lisboa.

## OUTUBRO 2015

- A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) inaugurou um simulador sísmico que permitiu à população sentir o que acontecerá durante um sismo, quando se assinalam 260 anos do terramoto de Lisboa.
- Adesão da SCML ao projeto "ESTOU AQUI© adultos", um Programa da Polícia de Segurança Pública (PSP), destinado ao público menos jovem, mais vulnerável, portador de patologias que se traduzam em perdas de capacidades cognitivas.
- A 27ª Temporada Música em São Roque integrou este ano, pela primeira vez na história da iniciativa, um conjunto de ateliers infantojuvenis vocacionados para promover o gosto pela música junto dos mais pequenos: dos 4 aos 14 anos.
- REPARAR, Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias foi promovida pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML). A ideia foi melhorar o conforto e qualidade de vida dos idosos utentes da instituição.
- Deliberação para proceder à aquisição de seguro de saúde para os trabalhadores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Mudança de instalações da Delegação Porto do Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para um novo edifício, sito na Rua Aleixo Mota, n.ºs 86/ 90, na União de freguesias de Lordelo do Ouro e Massarelos, concelho e distrito do Porto
- Decreto-Lei n.º 240/2015, de 14 de outubro – Regime legal da transmissão dos estabelecimentos integrados do Instituto da Segurança Social, I.P., e respetivos apartamentos de autonomização, para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
- Aprovação do modelo de gestão para o desenvolvimento da atividade de Alojamento Local nas frações do edifícios sito na Rua do Duque, n.ºs 16 a 20, em Lisboa.
- Reabilitação dos pisos 0 e 1 do Lar Santa Teresinha, sito na Rua Tomás da Anunciação, 153, em Lisboa
- Reabilitação de parte da Ala Poente do Complexo de S. Roque
- Reabilitação/ampliação do edifício sito na Rua da Vinha, n.ºs 21/23, em Lisboa
- Empreitada para conservação e restauro do teto da Sacristia do Convento de São Pedro de Alcântara
- Aquisição de serviços para elaboração do Projeto de Arquitetura e Coordenação Geral dos Projetos das Especialidades para Reabilitação do edifício sito na Rua Ferreira Borges, 122, em Lisboa
- Obras de reabilitação do CAI Vítor Manuel, sito na Calçada da Tapada, n.º 92, em Lisboa
- Aprovação da adenda ao contrato de aquisição de serviços de tecnologias de informação (TI) e equipamentos para reestruturação e integração aplicacional dos sistemas de informação das Áreas da Ação

Social e Saúde da SCML (PRIA) tendo em vista a alteração do prazo global contratual e das fases de execução dos serviços

## NOVEMBRO 2015

- O Fundo Rainha Dona Leonor (FRDL), apresentou os projetos que está a financiar por todo o país. O FRDL resulta de um acordo entre a Santa Casa e a União das Misericórdias Portuguesas (UMP), “para, com as receitas dos jogos sociais, apoiar a concretização de projetos socialmente prioritários das Misericórdias de todo o país.
- A Igreja de Nossa Senhora da Conceição Velha (Lisboa) foi apresentada ao público, após 14 meses de obras de restauro, num investimento de 1,1 milhões de euros por parte da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML). A Igreja, monumento nacional, é o segundo maior templo da Lisboa manuelina depois dos Jerónimos, situada na Rua da Alfândega, perto do Campo das Cebolas, foi a sede da SCML, antes do Terramoto de 1755.
- A SCML apresentou o projeto do seu novo Auditório no complexo de São Roque, onde funciona a respetiva sede e serviços centrais. Esta será a primeira grande obra do arquiteto portuense Souto de Moura na capital. O principal desafio do arquiteto foi o desenho do auditório junto ao antigo edifício da lavandaria (a primeira lavandaria industrial do país, que ficou concluída em 1915).
- A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa deliberou iniciar o processo de aplicação do horário de 35 horas de trabalho semanais a todos os funcionários da instituição.
- Os Jogos Santa Casa entregaram 22 Bolsas de Educação, na qualidade de Parceiro Oficial do Programa de Responsabilidade Social para a Educação do Comité Olímpico de Portugal (COP) e de Patrocinador Principal do Comité Paralímpico de Portugal (CPP), num valor global de 66.000€.
- A Santa Casa lançou a obra “Prodac: comunidade em construção”
- Abertura de Concurso Público de Conceção da estátua do Padre António Vieira
- Empreitada para a execução de duas Unidades Habitacionais Modulares Assistidas (UHMA's) no Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA)
- Adjudicação da aquisição de serviços para elaboração dos "Projetos de Loteamento do Quarteirão da Zona Ocidental do Bom Sucesso, Pedrouços"
- Concurso para a obra de Conservação e Restauro do Palácio do Marquês do Alegrete e Jardim Romântico, para instalação de Unidade Social na Quinta Alegre
- Aquisição dos serviços necessários à elaboração do "Projeto de Especialidades para a Reabilitação do antigo edifício da Nestlé sito na Vila Guiné, n.º 29, em Monsanto"
- Celebração do Protocolo de Colaboração entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Fundação Mapfre - Fase III do Projeto “Quinta Pedagógica na Obra Social do Pousal - Implementação de versão terapêutica e sensorial através do projeto de arranjos exteriores”

## DEZEMBRO 2015

- Teve início o ANO JUBILAR DA MISERICÓRDIA
- A Mesa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa aprovou a atribuição de um prémio de 250 euros ilíquidos a todos os trabalhadores que têm contrato individual de trabalho com aquela instituição.
- A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa aprovou um plano de progressão na carreira, a partir de 1 de janeiro, para os trabalhadores com salário inferior a 1.500 € ilíquidos. A progressão abrange 1.535 trabalhadores com contrato individual de trabalho, num esforço financeiro de dois milhões de euros.
- Apoio da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) à Fundação Ricardo Espírito Santo (FRESS), mediante a atribuição de um subsídio no valor de € 180.000,00.
- Arrancou a demolição de parte do Hospital de Sant'Ana, onde vai nascer uma nova e moderna unidade de saúde. O hospital será uma unidade polivalente, num investimento de cerca de 9 milhões de euros da Santa Casa.
- Os Prémios Santa Casa Neurociências distinguiram com 400 mil euros estudos para o diagnóstico precoce da doença de Alzheimer.
- Empreitada de reabilitação da nova entrada do Complexo de São Roque
- Adjudicação do Projeto de Especialidades para Reabilitação dos pavilhões da Mitra
- Remodelação dos Pisos 3 e 4 do Hospital da Estrela
- Adjudicação da " Empreitada para Obras de Demolição, Escavação e Contenção no Edifício Brotéria "
- Empreitada de remodelação do Piso 2-Pediatria-Zonas 3 e 4 do Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, sito na Rua Conde Barão, em Alcabideche, Cascais
- Reabilitação das Fachadas e Cobertura do Auditório do Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, sito na Rua Conde Barão, em Cascais
- Adjudicação da realização de um conjunto de publicações que integrem uma coleção designada "Estruturas residenciais instaladas em edifícios de interesse patrimonial/histórico". Trata-se de um estudo detalhado que inclui os bens culturais presentes- a azulejaria, a talha, a pintura, a escultura, os estuques, etc. e as respetivas coleções (se existentes) - e o estudo do ponto de vista social, dando a conhecer um conjunto de edifícios com grande valor cultural e social com uma abordagem diferente que valorize de forma integrada o edifício, o equipamento, e o projeto de reabilitação/arquitetura previsto ao nível de Estudo Prévio.

### Síntese dos Indicadores

Em 2015 Portugal registou um crescimento económico de 1,5%, mantendo a tendência positiva do ano anterior. Apesar desta melhoria não se verificou uma tendência de abrandamento na procura de apoios junto da SCML. Ainda assim, fruto da gestão eficiente registou-se uma redução global nas despesas para 198 milhões de euros, dos quais 17,9 milhões de euros foram despesas correntes com estabelecimentos cedidos pelo Instituto da Segurança Social, assumindo deste modo a SCML a resposta social pública na Grande Lisboa. Este resultado representou um corte nas despesas correntes de 1,5% em 2015 face ao ano anterior, o que acontece pela primeira vez desde o início da Grande Crise Financeira de 2008.

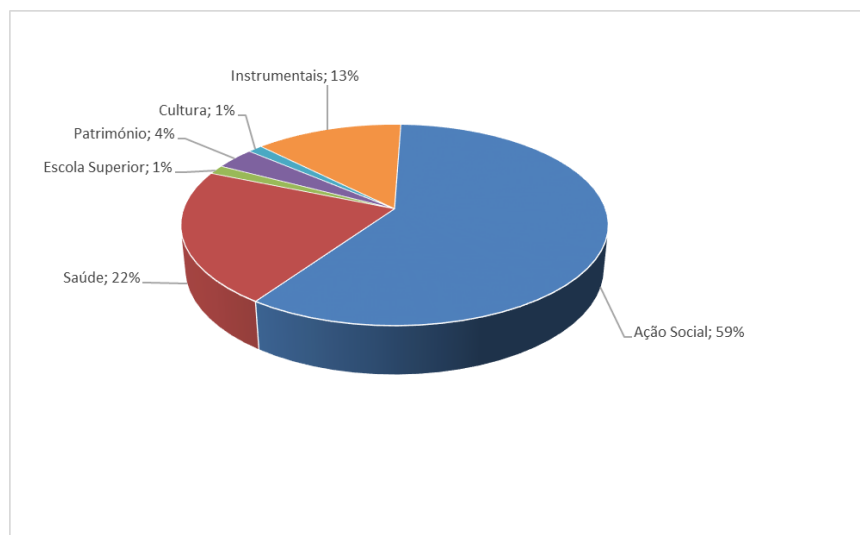
**Quadro 1 - Evolução das Despesas Correntes**

*(Em Milhões de Euros)*

	Área Intervenção	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Orç. 2015	Contas 2015
Despesas Correntes	Ação Social	89,2	87,5	90,3	95,3	97,6	97,6	99,1
	Saúde	42,4	42,8	42,2	44,5	45,5	46,9	42,7
	Escola Superior	2,8	3,1	2,9	3,0	2,9	3,1	2,9
	Património	5,4	5,2	5,4	5,3	6,8	5,8	6,9
	Cultura	2,2	2,3	1,9	2,6	2,6	2,6	2,6
	Instrumentais	24,2	24,6	20,3	24,9	26,8	27,3	25,8
<b>Despesas Correntes s/ Est. Cedidos pelo ISS</b>		<b>166,2</b>	<b>165,6</b>	<b>163,0</b>	<b>175,6</b>	<b>182,3</b>	<b>183,2</b>	<b>180,0</b>
	Est. Cedidos ISS	0,0	22,4	19,3	20,0	18,7	19,0	17,9
<b>Despesas Correntes Total</b>		<b>166,2</b>	<b>188,0</b>	<b>182,2</b>	<b>195,6</b>	<b>201,0</b>	<b>202,2</b>	<b>198,0</b>

A distribuição da despesa mantém o comportamento habitual com o predomínio da Ação Social (59%) e da Saúde (22%).

**Gráfico 1 - Distribuição das Despesas Correntes**



O ano de 2015 ficou marcado pela assunção em pleno do Sistema de Acolhimento de Emergência nos 16 concelhos do distrito de Lisboa, em virtude do Protocolo de Transferência de Competências do ISS para a SCML, com consequente impacto na conta de exploração da Ação Social.

Fruto da alteração do processo aquisitivo e dos efeitos de uma monitorização intrusiva, há a destacar nesse resultado a redução de 10%, nas despesas com fornecimentos e serviços externos no ano de 2015 em face do ano de 2014.

Por outro lado, as receitas registaram um aumento, face a 2014, de 8,1%, para um montante de 216,7 milhões de euros, com destaque para o aumento dos resultados distribuídos dos Jogos Santa Casa no montante de 177,1 milhões de euros, contra os 157,1 milhões de euros do ano transato, o que correspondeu a um aumento de 20 milhões de euros (+12,7%).

**Quadro 2 - Evolução das Receitas Correntes**

*(Em Milhões de Euros)*

	Área Intervenção	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Orç. 2015	Contas 2015
Receitas Correntes	Ação Social	8,6	6,5	6,3	6,3	6,2	5,9	6,4
	Saúde	23,8	23,4	23,9	20,2	20,0	20,4	18,5
	Escola Superior	2,8	3,0	2,7	2,8	2,4	2,5	2,1
	Património	5,8	4,6	5,7	4,3	4,3	6,6	6,7
	Cultura	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1
	Instrumentais	14,9	25,4	13,0	10,7	8,8	7,0	4,1
	Distr. Result. DJ	131,9	158,3	160,7	159,4	157,1	162,3	177,1
<b>Receitas Correntes s/ Est. Cedidos pelo ISS</b>		<b>187,7</b>	<b>221,1</b>	<b>212,4</b>	<b>203,7</b>	<b>198,9</b>	<b>204,7</b>	<b>215,1</b>
	Est. Cedidos ISS	0,0	1,7	1,6	1,6	1,6	1,5	1,6
<b>Receitas Correntes Total</b>		<b>187,7</b>	<b>222,8</b>	<b>214,0</b>	<b>205,4</b>	<b>200,5</b>	<b>206,1</b>	<b>216,7</b>

Com um comportamento positivo assinalam-se ainda as receitas correntes provenientes da área da Ação Social e do Património que subiram respetivamente 3,8% e 56%. Com sinal contrário, observou-se a quebra nas receitas na área da Saúde (-7,4%) resultante principalmente da redução nas prestações de serviços e do impacto decorrente das quebras de resultados das aplicações financeiras.

No que respeita aos resultados por unidade, verifica-se que a exploração, designadamente das unidades hospitalares continua a apresentar resultados negativos, por efeitos do tipo de cuidados prestados. Ainda assim, o resultado líquido negativo foi inferior ao registado no ano transato, nomeadamente no CMRA, que obteve uma melhoria de 1 milhão de euros no resultado líquido.

Note-se também as receitas de 1,7 milhões de euros provenientes de Fundos Externos, nos quais se inclui a comparticipação da União Europeia.

Quadro 3 - Evolução do Resultado Líquido

*(Em Milhões de Euros)*

Resultado Líquido	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Orç. 2015	Contas 2015
DASS, DEES, DQI, DGIP e S.Instrumentais	19,4	7,0	22,3	19,3	18,6	6,5	18,5
HOSA	-5,6	-5,2	-5,3	-7,8	-7,8	-7,6	-7,5
CMRA	-6,1	-5,8	-1,2	-1,5	-5,3	-4,0	-4,3
ESSA	-0,3	-0,4	-0,4	-0,4	-0,6	-0,8	-0,9
<b>Resultado Líquido</b>	<b>7,4</b>	<b>-4,3</b>	<b>15,5</b>	<b>9,6</b>	<b>4,9</b>	<b>-5,9</b>	<b>5,8</b>

Em termos globais a SCML registou um resultado líquido de 5,8 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 17,6% face ao período homólogo, apesar do significativo aumento das contribuições para o Fundo de Pensões (mais 4,1 milhões de euros).

Quadro 4 - Evolução da Composição dos Resultados

*(Em Milhões de Euros)*

Composição dos Resultados	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Orç. 2015	Contas 2015
Despesas Correntes	166,2	188,0	182,2	195,6	201,0	202,2	198,0
Receitas Correntes	187,7	222,8	214,0	205,4	200,5	206,1	216,7
<b>Saldo Corrente</b>	<b>21,5</b>	<b>34,8</b>	<b>31,8</b>	<b>9,8</b>	<b>-0,5</b>	<b>4,0</b>	<b>18,7</b>
Outras Despesas (sem fluxo financeiro)	14,6	40,7	16,8	18,7	15,2	10,0	31,1
Outras Receitas (sem fluxo financeiro)	0,5	1,6	0,5	18,5	20,6	0,1	18,1
<b>Saldo Não corrente</b>	<b>-14,1</b>	<b>-39,1</b>	<b>-16,3</b>	<b>-0,2</b>	<b>5,4</b>	<b>-9,9</b>	<b>-12,9</b>
<b>Saldo Global</b>	<b>7,4</b>	<b>-4,3</b>	<b>15,5</b>	<b>9,6</b>	<b>4,9</b>	<b>-5,9</b>	<b>5,8</b>

Para a composição dos resultados finais da SCML, contribuiu o aumento das receitas correntes em 8,1%. Contribuíram ainda para lá do reforço das contribuições para o Fundo de Pensões, no total de 4,1 milhões de euros, e a constituição de 13,1 milhões de euros de provisões, o que representa um aumento de 1.431,9% relativamente ao ano anterior. A compensar houve uma valorização líquida do justo valor das propriedades de investimento em cerca de 14,9 milhões de euros, mesmo assim inferior ao impacto nas contas dos anos anteriores.

Acresce ainda os ganhos com a carteira de títulos de 1,1 milhões de euros, apesar da forte queda dos rendimentos de capital e da redução do risco na carteira de títulos.

Quadro 5 - Evolução do Investimento

Investimento	(Em Milhões de Euros)						
	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Orç. 2015	Contas 2015
Ação Social	2,3	5,1	0,7	1,8	1,7	6,8	1,4
Est. Cedidos ISS	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	1,7	0,1
Saúde	2,4	2,5	2,5	1,2	2,6	5,7	1,8
Escola Superior	0,1	0,2	0,0	0,3	1,1	0,6	0,3
Património	2,7	7,8	3,7	15,3	15,6	10,5	20,6
Cultura	0,0	0,0	0,0	0,2	0,6	0,8	0,1
Instrumentais	2,1	1,1	0,9	1,5	2,9	21,8	7,4
<b>Investimento</b>	<b>9,7</b>	<b>16,7</b>	<b>8,1</b>	<b>20,6</b>	<b>24,5</b>	<b>48,0</b>	<b>31,6</b>
<b>Investimento Orç. Suplementar (Investimentos Financeiros)</b>					<b>15,4</b>		
<b>Investimento Total</b>					<b>40,0</b>		

Considerando o orçamento suplementar de 2014, registou-se um decréscimo de 8,4 milhões de euros no investimento. Todavia note-se o aumento em 31,8%, relativamente a 2014, no investimento realizado na área do Património, que incluiu a aquisição do Hospital da Estrela por 14,9 milhões de euros.

As vendas brutas dos Jogos cresceram 19,1%, para 2.240,3 milhões de euros, o que se traduziu num rendimento total de 696,4 milhões de euros, 13,2% acima do ano anterior.

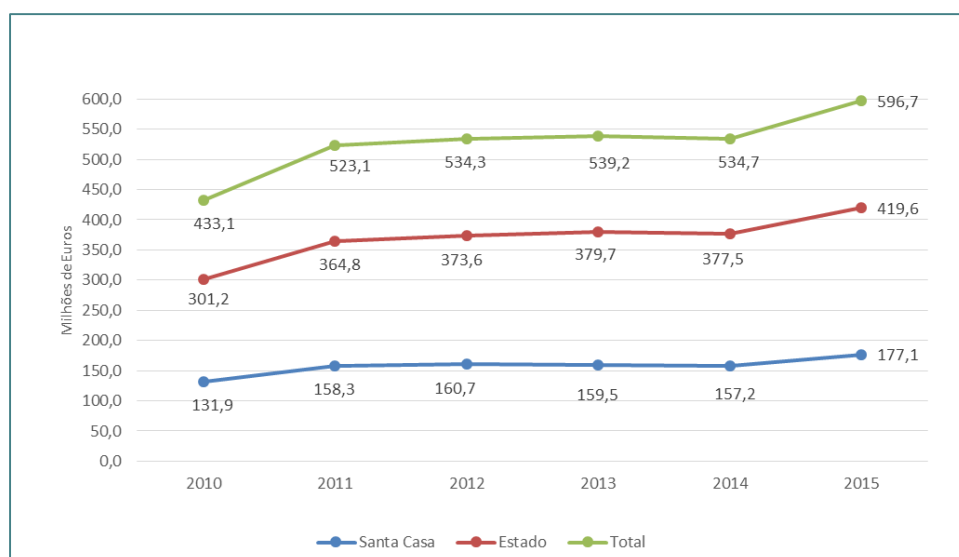
Quadro 6 - Resumo Contas

Departamento de Jogos	(Em Milhões de Euros)						
	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Orç. 2015	Contas 2015
Vendas Brutas	1.382,3	1.642,5	1.729,1	1.790,0	1.880,3	1.827,5	2.240,3
Rendimentos	514,1	617,0	617,7	617,6	615,2	610,3	696,4
Gastos	80,7	91,0	83,2	76,6	77,1	98,7	95,0
<b>Resultado Líquido</b>	<b>433,4</b>	<b>526,0</b>	<b>534,5</b>	<b>541,1</b>	<b>538,1</b>	<b>511,6</b>	<b>601,4</b>

No que diz respeito às vendas brutas por jogo, assinala-se o forte crescimento (+55%) da Lotaria Instantânea e a quebra nas vendas do Euromilhões (-10,5%). As novas apostas desportivas lançadas no ultimo trimestre do ano já representam, em 2015, 2,9% do total das vendas brutas, contribuindo para as receitas totais com um montante na ordem dos 65,4 milhões de euros.

Do lado das despesas, verificou-se um aumento para 95 milhões de euros nos gastos dos Jogos Santa Casa, o que representa um acréscimo de 23,2%. Contribuíram para este acréscimo o custo das mercadorias, os fornecimentos e serviços externos e os gastos com o pessoal com aumentos de 34,6%, 27,7% e 16% respetivamente, decorrentes do lançamento do mais recente jogo social do Estado, o Placard. Este lançamento das apostas desportivas à cota de base territorial, contribuiu para o acréscimo dos gastos com consumíveis e em publicidade e para a necessária dotação de recursos humanos num contexto de expansão e de entrada em produção de um novo jogo.

Gráfico 2 - Distribuição Resultados DJ



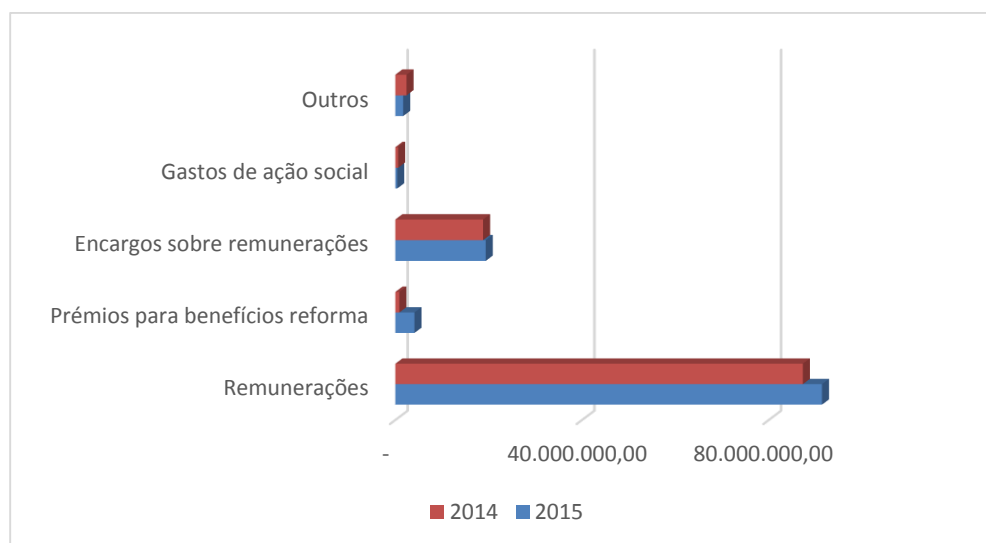
O total dos resultados distribuídos aos beneficiários dos Jogos Sociais do Estado ascendeu a 596,7 milhões de euros, representando um acréscimo de 11,6% face ao ano anterior.

#### *Colaboradores crescem com aumento de respostas sociais e na saúde*

No final de 2015, a SCML contava com 4.987 colaboradores. O aumento do número de colaboradores, verificado em 2015, resulta do alargamento das respostas da SCML na área da saúde, do projeto da MITRA – Pólo de Inovação Social e da internalização de competências no âmbito da Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação, com diminuição da contratação de serviços externos.

No âmbito da política de melhoria e bem-estar dos colaboradores, releve-se a abertura de um processo extraordinário de progressões nas carreiras dos trabalhadores titulares de contrato individual de trabalho que abrangeu cerca de 1.700 trabalhadores e a atribuição de um prémio pecuniário a todos os trabalhadores com contrato de trabalho regulado pelo Código do Trabalho.

Em outubro, foi lançado concurso público para atribuição de um seguro de saúde para os trabalhadores, o qual irá abranger cerca de 70% do universo dos colaboradores com vínculo definitivo à SCML, ou seja, mais de 2.500 pessoas.

Gráfico 3 - Gastos com Pessoal<sup>1</sup>

As medidas acima referidas, bem como o reforço das contribuições para o Fundo de Pensões em 4,1 milhões de euros já citado anteriormente, justificam o aumento de 64% nos gastos com o pessoal.

### Grandes Números da Atividade da SCML

#### Ação Social

##### Crianças/Jovens

- Crianças: 2.560 vagas ocupadas em creches; creches familiares e jardins-de-infância.
- 306 Crianças/jovens acolhidas em Casas de Acolhimento Temporário,
- 255 em Casas de Acolhimento Residencial
- 33 Jovens em Apartamentos de Autonomização.
- 47 Crianças em situação de adotabilidade
- 64 Famílias selecionadas
- 42 Crianças em situação de Pré-Adoção

##### Idosos

- 696 foi o nº médio de utentes em Lares, Residências Temporárias e Residências Assistidas.
- 1.615 Idosos frequentaram os Centros de Dia e 3.142 beneficiaram de Apoio Domiciliário.
- A 567 Idosos foi prestado Apoio Domiciliário Integrado.
- 2.127 Pessoas envolvidas em projetos comunitários

<sup>1</sup> Estas despesas não incluem o Departamento de Jogos

## Formação

- 1.183 Formandos abrangidos por diferentes modalidades de formação
- 482 Formandos no Ensino Superior
- 436 Jovens acompanhados em atividades de animação socioeducativa.

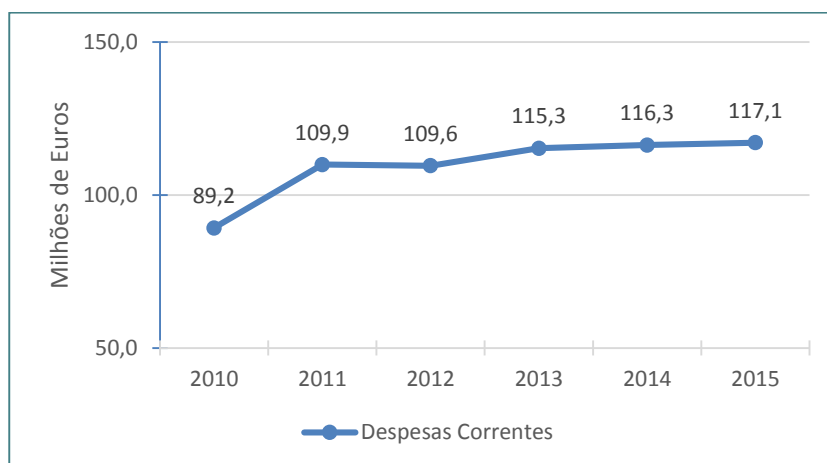
## Públicos Vulneráveis

- Cuidou-se de 651 pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico
- 141 Pessoas com Deficiência/Multideficiência em Lares Residenciais
- 80 Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão em Apoio Residencial

## Acolhimento social

- 55.996 Atendimentos
- 24.074 Utentes abrangidos por Processos Ativos de Rendimento Social Inserção

Gráfico 4 - Despesas correntes – Ação Social



Na área da Ação Social, incluindo os estabelecimentos cedidos pelo ISS, a despesa corrente ascendeu aos 117,1 milhões de euros, o que representa uma variação de 0,6% relativamente ao período homólogo. Este resultado espelha o esforço de contenção que tem vindo a ser feito sem prejuízo da qualidade do serviço prestado.

Quadro 7 - Subsídios, Bolsas e Apoios Financeiros

(Em Milhões de Euros)

Subsídios, bolsas e apoios financeiros	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Orç. 2015	Contas 2015
<i>Subsídios a utentes (mensais)</i>	3,4	4,9	6,4	8,1	7,8	7,8	6,7
<i>Subsídios a utentes (eventuais)</i>	1,3	1,5	1,6	2,2	2,8	2,8	2,7
<i>Subsídios em espécie para saúde de utentes (eventuais)</i>	0,2	0,2	0,1	0,2	0,2	0,2	1,3
Subsídios a utentes (mensais e eventuais)	4,9	6,6	8,1	10,4	10,8	10,7	10,7
Subsídios pela Ut. Lares com Fins lucrativos	8,2	9,1	9,4	9,0	10,4	11,4	11,6
Subsídios e apoios financeiros	1,2	1,3	1,5	1,9	1,7	1,5	1,7
Outros	1,5	1,5	1,4	1,1	1,2	1,5	1,3
<b>Subsídios, bolsas e apoios financeiros Total</b>	<b>15,7</b>	<b>18,5</b>	<b>20,4</b>	<b>22,5</b>	<b>24,2</b>	<b>25,2</b>	<b>25,3</b>

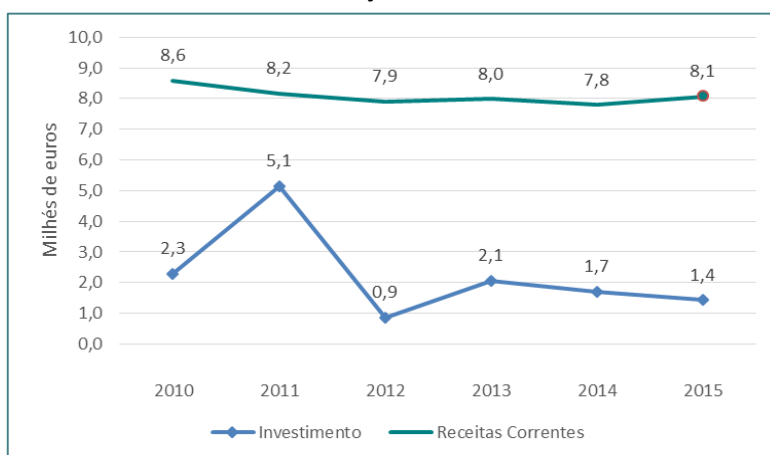
## 25, 3 milhões em subsídios

Em 2015, a verba total atribuída em subsídios mensais foi de 18,3 milhões de euros valor idêntico a 2014, todavia registaram-se reduções de 11,8% e de 9,3% no número de subsidiados e no número de subsídios concedidos.

Os subsídios com a finalidade “Apoio a Idosos em Lares” continuam a ser os que têm um valor mais expressivo (11.6 milhões de euros), representando 63% do total do montante gasto em subsídios mensais em 2015. Relativamente ao ano anterior registou-se um crescimento de 10,7%, justificado pelo aumento significativo do número de utentes apoiados (+ 119).

O montante de apoios eventuais concedido em 2015 foi na ordem dos 4 milhões de euros, valor que traduz um acréscimo de 34% face aos valores de 2014. É de salientar o acréscimo de 1,1 milhões de euros na rubrica dos subsídios em espécie para saúde de utentes

Gráfico 5 - Ação Social

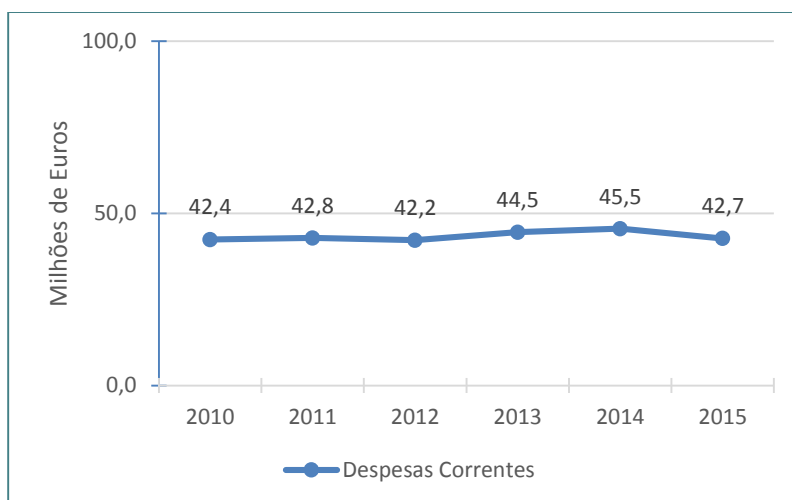


Em 2015, as receitas provenientes da atividade da ação social subiram 3,1% face ao ano anterior. A conservação e reabilitação dos prédios afetos à atividade (equipamentos), prevalecendo a preocupação com o bem-estar e a segurança dos utentes e dos trabalhadores, traduziram-se num investimento de 1,4 milhões de euros.

## Saúde

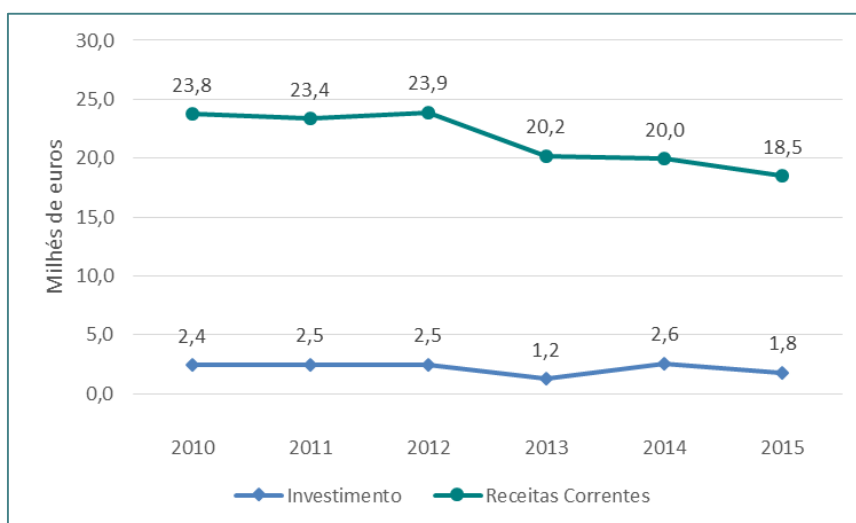
- 3.478 Doentes tratados nos Hospitais em regime de internamento
- 84.536 Consultas médicas em Unidades de Saúde
- 2.353 Cirurgias convencionais e de ambulatório
- 44.541 Consultas hospitalares
- 142 Utentes Internados com cuidados de saúde essencialmente nas vertentes reabilitação, manutenção e paliativa.

Gráfico 6 - Despesas Correntes Saúde



Na área da Saúde a despesa corrente em 2015 foi de 42,7 milhões de euros, o que representa uma redução de 6,1% relativamente ao exercício do período homólogo.

Gráfico 7 - Saúde



Em 2015, as receitas provenientes da atividade da saúde registaram uma quebra 7,4% face ao ano anterior. O investimento foi de 1,8 milhões de euros, sendo que 75% deste montante foi aplicado no projeto de modernização dos serviços de Radiologia e Imagiologia do HOSA, através da requalificação das infraestruturas e aquisição de novos equipamentos essenciais à sua atividade.

Deu-se início ao acompanhamento do desenvolvimento do plano estratégico definido para a construção do novo Hospital da Estrela. Para tal, foi nomeada uma Comissão composta por especialistas nas áreas de Pediatria, Cuidados Paliativos e Finanças.

Este projeto tem como prioritária a prossecução de quatro objetivos:

- A criação de uma Unidade de Cuidados Continuados Integrados e Paliativos;
- A criação de uma Unidade centralizada de cuidados de apoio domiciliários;
- A deslocalização das consultas de especialidade da USSC José Domingos Barreiro;
- A avaliação da viabilidade e oportunidade da criação de Unidade de Cirurgia de Ambulatório e de outros serviços/valências.

Com este projeto a Santa Casa pretende assim criar uma unidade de saúde única e de referência, equivalente ao Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, ao Hospital Ortopédico de Sant'Ana e à Unidade de Cuidados Continuados Maria José Nogueira Pinto na Aldeia de Juso.

O Fundo Rainha D. Leonor foi criado na sequência do acordo histórico firmado entre a SCML e a União das Misericórdias Portuguesas (UMP) que veio dar expressão à vontade da Santa Casa de ultrapassar os limites geográficos de Lisboa e também os da exclusividade das receitas do jogo, apoiando as atividades das outras Misericórdias do País. Este novo instrumento permite o financiamento de projetos que sejam necessários e sustentáveis dispondo anualmente de cinco milhões de euros. O objetivo é apoiar financeiramente Misericórdias Portuguesas em dificuldades, segundo um plano nacional, integrado e coerente, dando prioridade às respostas sociais ligadas ao Envelhecimento, à Deficiência e ao Combate à Pobreza.

As Misericórdias de Pernes, Penela, Almeirim, Ponte de Sor, Barreiro e Cabeço de Vide foram as primeiras a receber apoio do Fundo Rainha D. Leonor para os seus projetos.

Em causa está o financiamento a uma Unidade para pessoas com demência, em Pernes, projeto da Misericórdia local que apoia 300 famílias, também a amplificação e requalificação do Lar Residencial em Penela, a conversão do antigo Hospital da Misericórdia de Almeirim em creche e jardim-de-infância, que será o local da sessão. Outros projetos apoiados nesta fase são o Lar de Idosos com Unidade para Utentes Dementes, em Ponte de Sor, o equipamento do Lar Nossa Senhora das Candeias, em Cabeço de Vide, e o equipamento de Segurança Contra Incêndios do Lar de S. José, no Barreiro.

No final de 2015, deu-se início às obras de demolição da estrutura existente nos terrenos do Hospital de Sant'Ana, anteriormente destinada ao Centro Ortopédico de Desenvolvimento Infantil, um projeto suspenso há 29 anos.

Nesse local, vai nascer uma nova unidade hospitalar, que terá um bloco operatório com quatro salas, 60 camas de internamento, seis camas na unidade de cuidados intensivos e uma unidade de recobro com 32 postos.

A nova unidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa vai prestar serviço em urgência, ambulatório e nas especialidades de Neurocirurgia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia e Ortopedia, estimando-se que represente um investimento de 8,8 milhões de euros que terá um prazo de execução de cerca de 14 meses.

Deu-se início aos trabalhos de construção das **Unidades Habitacionais Modulares Assistidas (UHMA)**. Estas unidades destinam-se as pessoas com incapacidade motora, sendo que, num primeiro momento, vão ser erguidas duas Unidades para alojar jovens portadores de deficiência motora, dos 18 aos 35 anos.

O objetivo é dar resposta complementar para jovens carenciados ou outros que, pela sua condição, não têm possibilidade de permanecer nas respetivas habitações, ou que, por algum motivo, necessitam de um espaço residencial de transição, antes de serem acolhidos no seio familiar ou noutra equipamento.

As UHMA pretendem colmatar a falta de resposta para estas situações na sociedade e dar um contributo significativo para o reequilíbrio pessoal destas pessoas, promovendo a educação para a autonomia, a qualidade de vida e a (re) construção do seu projeto de vida, num contexto residencial.

Ainda enquanto projeto relevante na área da saúde, refira-se a aquisição do **Exosqueleto** pelo CMRA constitui outra inovação a ser disponibilizada aos utentes. Trata-se de um dispositivo robótico que consiste num fato biónico ajustável ao utilizador. A sua utilização como meio de intervenção terapêutica, proporciona um aumento da funcionalidade e da independência da pessoa, indo de encontro aos principais objetivos da reabilitação.

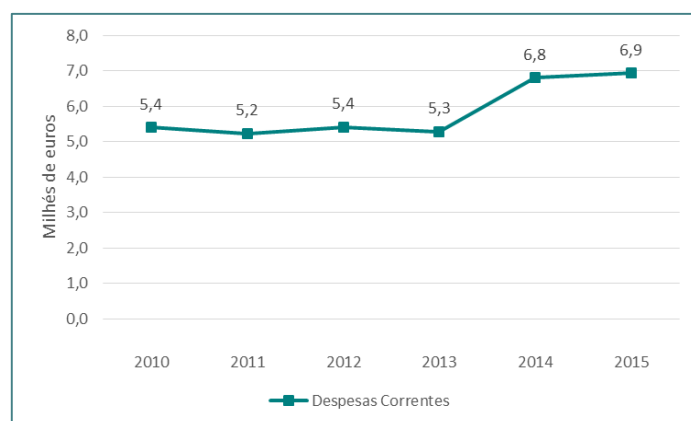
No âmbito da Investigação Científica e Clínica na área das Biociências, releve-se a terceira edição dos Prémios Santa Casa Neurociências, cujas equipas candidatas incluíram 202 investigadores, de diversas nacionalidades, bem como a primeira edição do Programa de Apoio à Investigação Científica em Esclerose Lateral Amiotrófica. A este Programa concorreram equipas de investigação que incluíam 47 investigadores nacionais e estrangeiros. Foi ainda aberto um processo de candidaturas a bolsiros de investigação com o objetivo de afetar bolsiros ao projeto vencedor. Os Prémios Santa Casa Neurociências representam um investimento anual de 400 mil euros em investigação científica, na área das neurociências.

### **Património**

O património imobiliário urbano propriedade da Santa Casa cresceu 4,7% relativamente a 2014.

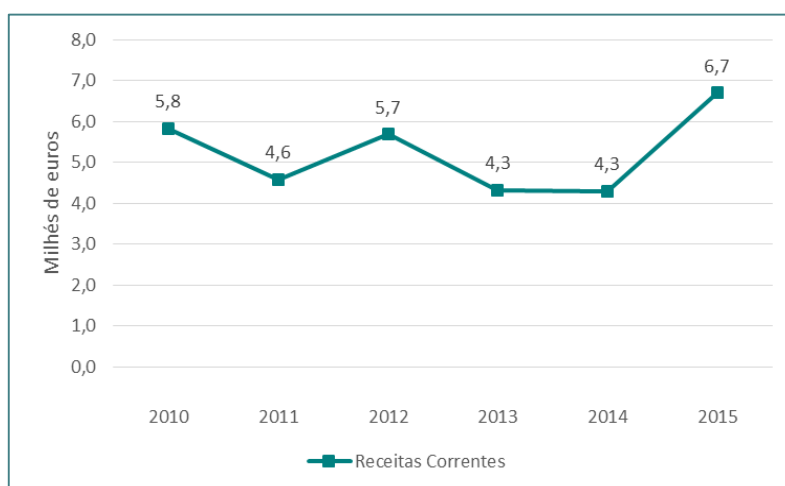
- 6 Prédios reabilitados e 20 fogos/frações
- 66 Projetos/ estudos de arquitetura executados

Gráfico 8 - Despesas correntes - Património



A par de um esforço de contenção nas despesas, observa-se um acréscimo nas receitas de 2,4 milhões. O aumento das receitas provenientes das Rendas deveu-se ao aumento das requalificações de imóveis de rendimento, ao acréscimo do número de contratos de arrendamento, bem como ao processo de atualização das mesmas.

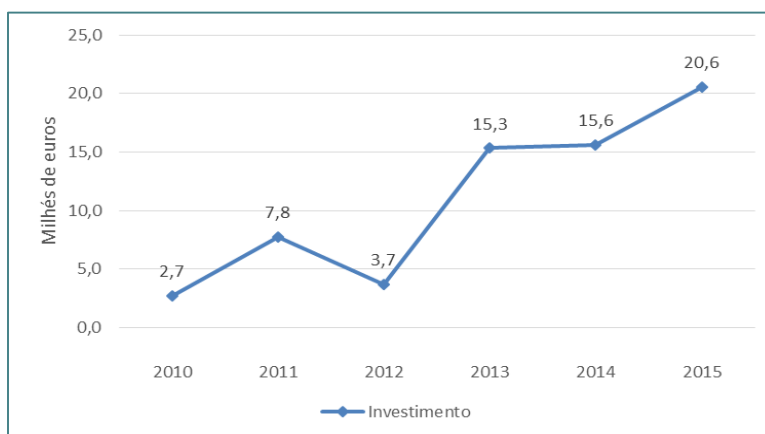
Gráfico 9 - Receitas Correntes Património



Na rubrica de investimento, observou-se um acréscimo de 5,0 milhões relativamente ao período homólogo. Refiram-se as aquisições do Convento da Estrela e Casa de Saúde Militar e do Convento do Colezinho. Foi também registada em 2015 a transmissão dos equipamentos integrados do ISS, I.P. para a SCML.

A aquisição do Hospital Militar da Estrela foi formalizada a 30 de julho de 2015 com o objetivo de criar a maior **Unidade de Cuidados Continuados e Paliativos** da cidade de Lisboa.

Gráfico 10 - Investimento Património



### Cultura

- 54.322 Visitantes recebidos no Museu de S. Roque
- 367.339 Visitantes recebidos na Igreja de São Roque

O Museu de São Roque promoveu e coordenou, ainda, em 2015, a realização da Exposição Temporária DE ROMA PARA LISBOA – UM ALBÚM PARA O REI MAGNÂNIMO na Galeria de Exposições Temporárias, assente, designadamente, na apresentação, pela primeira vez no mundo, do denominado álbum Weale.

Neste âmbito, realizou-se um ciclo cinco conferências proferidas por investigadores nacionais e estrangeiros.

Refira-se que em 2015 o MSR recebeu a **Menção honrosa** na categoria de Investigação ao catálogo da exposição “Visitação. O Arquivo: memória e promessa” pela Associação Portuguesa de Museologia Prémios APOM 2015.

Realizou-se a 27ª edição da Temporada de Música em São Roque (TMSR) que integrou 12 concertos que decorreram na Igreja e Museu de São Roque, Convento de São Pedro de Alcântara e Mosteiro de Santos o Novo.

### Empreendedorismo Social

Em 2015 foram apoiados 19 projetos no âmbito do Programa Fostering Intergenerational Entrepreneurship Project – UAW, United At Work.

Organizada pelo Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES), responsável pelo projeto UAW e pela "La Caixa", parceiro de disseminação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), realizou-se em Barcelona a terceira Conferência Internacional do projeto UAW - United At Work. Esta contou com a participação de 20 oradores, especialistas nas áreas do empreendedorismo social e da intergeracionalidade.



### Enquadramento Económico e Social

O final de 2015 ficou marcado pelos receios de uma travagem no crescimento da economia mundial, nomeadamente na China (que em 2015 cresceu 6,9%, o ritmo mais lento dos últimos 25 anos) e pelo enfraquecimento das restantes economias emergentes, como Brasil e Angola. Na Zona Euro o crescimento continuou o modesto processo de recuperação. Os Estados Unidos iniciaram a recuperação da economia e, em dezembro, a Reserva Federal norte-americana (FED) aumentou pela primeira vez a taxa de juro de referência, ao fim de quase uma década, com vista a reanimar a economia.

Critico foi também a forte queda dos preços das matérias-primas (o pior ano desde 2008 para as matérias primas agrícolas) e do petróleo (a queda nos preços do crude deveu-se em grande medida ao excesso de oferta nos mercados internacionais), facto que afetou os mercados para onde Portugal exporta .

As recentes preocupações na banca europeia influenciaram a turbulência e extrema volatilidade nos mercados financeiros mundiais (com uma forte queda dos preços das ações e de outros ativos de risco). A instabilidade que se tem vivido nestes mercados provocou uma onda de receio em relação à solidez das instituições bancárias, cujo caso mais recente foi o do Deutsche Bank que acumulou prejuízos de 6,7 mil milhões de euros em 2015.

Acrescente-se as consequências não previstas da política de taxas negativas no financiamento bancário, as crescentes tensões geopolíticas na Ásia e Médio Oriente, a crise de identidade na Europa que corre o risco de uma fragmentação política e o impacto que um “Brexit” (saída do Reino Unido da União Europeia) pode ter na economia britânica e europeia, para além da questão dos refugiados que tem sido motivo de discórdia e de discussão em relação ao acolhimento e à suspensão temporária do espaço Schengen.

De acordo com o Eurostat, a economia da Zona Euro registou um crescimento de 1,6% no último trimestre do ano e no conjunto de 2015. Destaca-se o crescimento da Suécia (4,5%), da Eslováquia (4%), da República Checa (4%), da Roménia (3,8%), da Polónia (3,7%) e da Espanha (3,5%), enquanto as economias da Grécia (-0,8%), da Dinamarca (0,6%), da Finlândia (0,7%), da Estónia (0,9%) e da Itália (1%) foram as que menos cresceram.

A economia portuguesa voltou a crescer pelo segundo ano consecutivo, apesar do abrandamento da atividade económica no final do ano. O crescimento alcançado em 2015 foi o melhor desempenho desde 2010, em linha com a média de crescimento de 1,6% da Zona Euro. O ano de 2015 encerrou com o cancelamento da venda do Novo Banco, a venda e resolução do Banif, um défice acima do previsto e o menor ritmo de consolidação previsto para os próximos anos.

De acordo com as Contas Nacionais Trimestrais publicadas pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), em 2015, o Produto Interno Bruto (PIB) registou um crescimento de 1,5%, mais 0,6 pontos percentuais em relação ao ano anterior. No entanto, ao longo do ano, foi evidente a desaceleração da economia.

A procura interna contribuiu de forma positiva para o aumento do PIB, devido ao crescimento das despesas de consumo que compensaram a desaceleração do investimento.

O aumento das exportações também contribuiu para a dinamização da economia, apesar da quebra verificada no último trimestre do ano. Também a componente das importações sofreu uma redução no final do ano. Assistiu-se a um ganho significativo de termos de troca, graças à redução mais intensa do deflator das importações resultante da redução dos preços dos bens energéticos.

As exportações nacionais cresceram em 2015, apesar da crise angolana e do embargo da Rússia às exportações Europeias, dois dos mais importantes mercados da economia nacional. Portugal exportou principalmente para Espanha (este país representa 25% do total das nossas exportações, sendo não só o nosso principal cliente como também o nosso principal fornecedor) mas também para França, Alemanha e Reino Unido. Em 2015 os Estados Unidos da América tornaram-se o principal cliente de Portugal fora da União Europeia, adquirindo a Portugal produtos químicos (principalmente medicamentos) e máquinas e aparelhos.

Em 2015 tanto o Índice de Preços no Consumidor (IPC) como o Índice Harmonizado de Preços no Consumidor (IHPC) registaram uma taxa de variação média anual de 0,5%, recuperando face aos valores negativos do ano anterior.

**Quadro 8 - Portugal – Indicadores de Conjuntura (%)**

Indicadores	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	4ºTrim14	1ºTrim15	2ºTrim15	3ºTrim15	4ºTrim15
Produto Interno Bruto (PIB)	-4	-1,1	0,9	1,5	0,6	1,7	1,5	1,4	1,3
Procura Interna	-7,3	-2	2,2	2,4	1,7	1,8	3,7	2,1	2,1
Consumo privado, <sup>(a)</sup>	-5,5	-1,2	2,2	2,6	2	2,6	3,3	2,3	2,4
Consumo Público <sup>(b)</sup>	-3,3	-2	-0,5	0,8	-1,1	-0,1	1,2	1	0,9
Investimento <sup>(c)</sup>	-18,1	-5,1	5,5	3,6	4,3	1,2	8,8	2,4	2,4
Exportações <sup>(d)</sup>	3,4	7	3,9	5,1	5,6	7,1	7,1	4	2,3
Importações <sup>(e)</sup>	-6,3	4,7	7,2	7,3	8,5	7,3	12,5	5,4	4,3
Taxa desemprego	15,5	16,2	13,9	12,4	13,5	13,7	11,9	11,9	12,2
Inflação, IPC <sup>(f)</sup>	2,8	0,3	-0,3	0,5	-0,1	-0,1	0,7	0,8	0,6
IHPC <sup>(g)</sup>	2,8	0,4	-0,2	0,5	0	0	0,8	0,8	0,5

Fontes: INE, Contas Nacionais Trimestrais e Anuais Preliminares – 4º Trimestre de 2015 e Ano 2015, fevereiro 2016 INE, Síntese Económica da Conjuntura – janeiro 2016, fevereiro 2016

(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, %

Na Síntese Económica da Conjuntura de janeiro de 2016, divulgada pelo INE, o indicador de atividade económica manteve-se inalterado de 2014 para 2015 (2,6%) enquanto o indicador de clima económico aumentou de 0,2% em 2014 para 1,0% em 2015. É de salientar, no entanto, a interrupção, no 4º trimestre, da trajetória ascendente observada ao longo do ano no indicador de clima económico.

**Quadro 9 - Portugal – Indicadores de Atividade Económica e Clima Económico**

Indicadores	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	4ºTrim14	1ºTrim15	2ºTrim15	3ºTrim15	4ºTrim15
Atividade Económica, %	-4,7	-0,8	2,6	2,6	2,2	2,3	2,7	2,7	2,6
Clima Económico, %	-3,6	-2,2	0,2	1,0	0,2	0,6	1,3	1,3	0,7

Fonte: INE, Síntese Económica da Conjuntura – janeiro 2016, fevereiro 2016

Os índices de volume de negócios da indústria e dos serviços registaram variações homólogas negativas em dezembro, -2,5% e -2,3% respetivamente. Mais acentuada foi a quebra no índice de produção da construção que registou uma variação homóloga de -4,2% em dezembro. O Índice de Preços de Manutenção e Reparação Regular da Habitação, no Continente, registou uma variação homóloga de 0,1% em janeiro de 2016, tendo-se verificado variação nula nos dois meses anteriores.

De acordo com as estatísticas mais recentes divulgadas pela Central de Responsabilidade de Crédito do Banco de Portugal, no final de 2015, cerca de metade dos residentes em território nacional tinha, pelo menos, um financiamento junto da banca ou de entidades de financiamento especializado, dos quais 14% tinham prestações em atraso. Por regiões, é no Algarve que se concentra a maior percentagem de famílias em incumprimento com 16,3%, seguida da Área Metropolitana de Lisboa com 16,1%. No Norte e Centro do país as famílias em incumprimento pesam menos no total de portugueses com crédito, ligeiramente acima de 12%. O número de famílias em incumprimento encerrou o ano de 2015 no valor mais baixo desde o primeiro trimestre de 2010.

No ano passado o crédito ao consumo aumentou 22,5% face ao ano anterior, de acordo com o banco central nacional. O crescimento do financiamento automóvel fez disparar o valor total concedido durante o ano de 2015, para montantes acima de cinco mil milhões de euros.

Segundo o Banco Central Europeu (BCE) a taxa de poupança das famílias está a reduzir-se, devido ao aumento do consumo, mas o dinheiro em depósitos continua a aumentar. O saldo em depósitos aumentou em 5.552 milhões de euros no último ano, mais 4,12% do que no ano anterior. Em dezembro ascendeu mesmo ao nível mais elevado desde que há registos, superando pela primeira vez a fasquia dos 140 mil milhões de euros. A maior parte refere-se a dinheiro a prazo, mas o peso dos valores deixados à ordem está a crescer, representando já 26,3% do total confiado à banca.

De acordo com o Banco de Portugal, a dívida pública nacional atingiu os 231,1 mil milhões de euros em dezembro de 2015, fixando-se nos 128,9% do PIB e registando um ligeiro recuo face aos 130,5% do trimestre anterior e aos 130,2% de 2014.

Já em fevereiro de 2016 a Comissão Europeia, no âmbito do Semestre Europeu de alerta sobre desequilíbrios macroeconómicos, avisou Portugal de que o rácio da dívida pública face ao PIB pode ficar “fora de controlo”. O elevado rácio da dívida portuguesa torna-a muito sensível a choques no crescimento e nas taxas de juro e, segundo a Comissão Europeia, existe um “elevado risco” de insustentabilidade da dívida a médio prazo, caso o país apresente um crescimento fraco, um aumento acentuado das taxas de juro ou um “abrandamento dos esforços orçamentais”. A Comissão prevê que o rácio da dívida se mantenha nos 125% do PIB, pelo menos, até 2026.

Os últimos dados revelados pelo Eurostat, no final de janeiro de 2016, indicam que o aumento do peso da dívida pública no produto interno bruto (PIB) em Portugal foi o terceiro mais elevado entre os países da Zona Euro no terceiro trimestre. A dívida pública nacional atingiu 130,5% do PIB, logo atrás da Itália com 134,6% e da Grécia com 171%.

Quadro 10 - Portugal - Dívida Pública

Indicador	Dez 2011	Dez 2012	Dez 2013	Dez 2014	4ºTrim14	1ºTrim15	2ºTrim15	3ºTrim15	4ºTrim15
Dívida Pública, %	111.4	126.2	129.0	130.2	130.2	130.3	128.6	130.5	128.9

Fonte: Banco de Portugal, Relatório Estatístico, fevereiro 2016

Em Portugal os indicadores de pobreza atingem valores tradicionalmente muito elevados, comparando com a média europeia e têm continuado a deteriorar-se na sequência da crise económica e financeira.

A análise dos rendimentos das famílias, medida pelo Índice ou Coeficiente de Gini<sup>2</sup>, permite-nos concluir que em Portugal este indicador continua a manter-se acima dos 34%, enquanto a média da União de Europeia (UE) 28 se situava em 30,9% em 2014.

Comparando com a situação nos restantes países europeus, Portugal encontra-se na sétima posição dos países com maior nível de desigualdade na UE, tal como a Grécia e superando a Letónia, a Bulgária, a Lituânia, Chipre, a Espanha e a Roménia.

Quadro 11 - Índice de Gini

	2010	2011	2012	2013	2014
UE (28), %	30.5	30.8	30.4	30.5	30.9
Portugal, %	33.7	34.2	34.5	34.2	34.5

Fontes: Eurostat e Pordata

Por outro lado, a assimetria na distribuição dos rendimentos entre os grupos da população com maiores e menores recursos, medida utilizando o rácio S80/S20<sup>3</sup>, tem vindo a acentuar-se nos últimos anos, variando entre 5,6 e 6,2 o que significa o aumento progressivo das desigualdades ao longo deste período, sendo que em 2014 o rendimento dos 20% mais ricos era 6,2 vezes superior ao dos 20% mais pobres.

Em relação à UE, a posição relativa de Portugal altera-se para sexto lugar nos países com maior assimetria na distribuição dos rendimentos, de acordo com os dados do Eurostat. Pior do que Portugal estão a Roménia, a Bulgária, a Espanha, a Letónia e a Grécia.

<sup>2</sup> 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 se concentra numa única pessoa).

<sup>3</sup> 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.

**Quadro 12 - Desigualdade na Distribuição dos Rendimentos (S80/S20)**

	2010	2011	2012	2013	2014
UE (28), %	4.9	5.0	5.0	5.0	5.2
Portugal, %	5.6	5.7	5.8	6.0	6.2

Fontes: Eurostat e Pordata

## Emprego

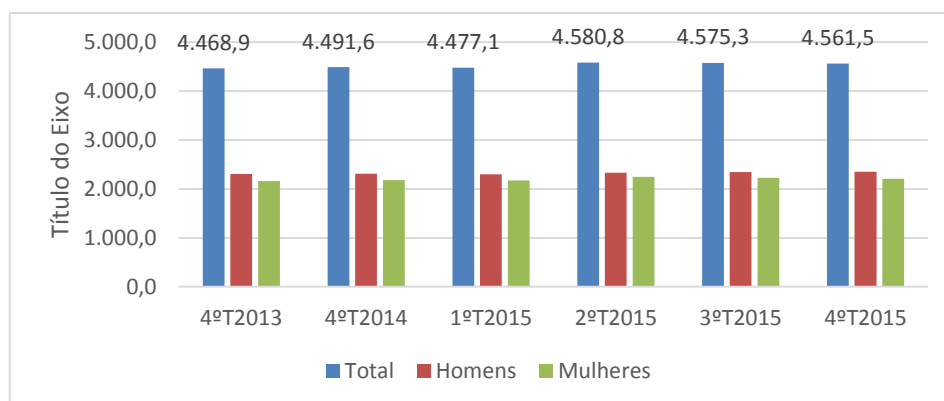
O mercado de trabalho em Portugal continua a evidenciar sinais de instabilidade. No último trimestre de 2015, o número de empregados registou novamente uma quebra: menos 13,8 mil indivíduos do que no trimestre anterior. Apenas as mulheres foram afetadas por esta diminuição, já que entre os homens verificou-se um aumento ligeiro do número de empregados. Na Área Metropolitana de Lisboa, pelo contrário, observou-se não só um aumento do número de empregados, como foram as mulheres a absorver maior número de postos de trabalho: mais 17,4 mil empregadas comparativamente ao trimestre anterior.

Mas ter um emprego hoje não tem o mesmo significado de há uns anos. Segundo o Parlamento Europeu<sup>4</sup>, o direito ao trabalho em Portugal foi dos mais afetados pela crise, em consequência dos cortes salariais, das alterações às regras de despedimento, da redução das indemnizações e do congelamento do salário mínimo, entre outros. A evolução dos salários ilustra a alteração do valor do trabalho: entre 2006 e 2010, o rendimento médio mensal da população empregada por conta de outrem aumentou 9,6%, já entre o 4º trimestre de 2011 e o 4º trimestre de 2015 o acréscimo verificado foi de 2,2%.

Neste contexto, a situação dos jovens é mais vulnerável. Atualmente, e de acordo com um relatório da União Europeia<sup>5</sup>, Portugal encontra-se entre os países onde os mais jovens só podem contar com empregos precários e pouco qualificados. Por isso, o número de jovens nem-nem, indivíduos que já não se encontram a estudar mas não encontram lugar no mercado de trabalho, continua significativo. No 4º trimestre de 2015 contabilizavam-se 312.400 jovens nesta situação.

<sup>4</sup> Parlamento Europeu (2015) Study – The Impact of the Crisis on Fundamental Rights across Member States of the EU – Country Report on Portugal – PE 510.020 – Committee on Civil Liberties, Justice and Home Affairs

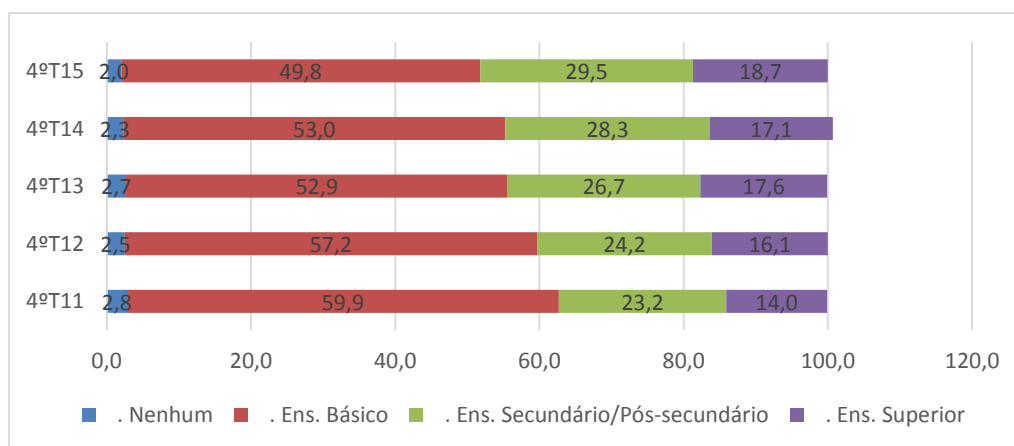
<sup>5</sup> União Europeia (2015) Employment and Social Developments in Europe

**Gráfico 11 - População empregada segundo o género, Portugal**

Fonte: INE, Inquérito ao Emprego

No último trimestre de 2015 o desemprego voltou a subir. Após uma descida ao longo do ano, o número de desempregados voltou a aumentar 2,4%, sendo os homens os únicos atingidos, com mais 15.800 excluídos do mercado de trabalho.

Para quem entra no desemprego, é cada vez mais difícil voltar ao mercado de trabalho. Desde 2012, o desemprego de longa duração tem aumentado e representa a maioria das situações: no 4º trimestre de 2015, 46% dos desempregados não encontravam emprego há mais de 2 anos, um dos valores mais altos registados. E neste contexto, as qualificações escolares continuam a já não garantir como no passado o acesso a um emprego: no último trimestre de 2015, 18,7% dos desempregados tinham um curso superior, o que representa um aumento de 6,4p.p. face ao mesmo período de 2006.

**Gráfico 12 - População desempregada segundo o nível de escolaridade mais elevado completo, Portugal (%)**

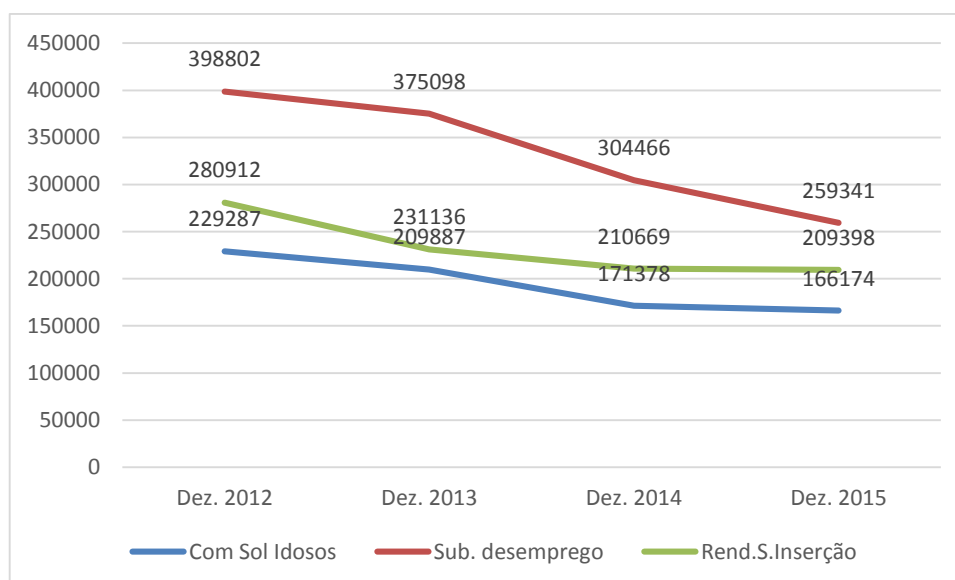
Fonte: INE, Inquérito ao Emprego

## Prestações sociais

O direito à proteção social em Portugal diminuiu com a crise. O aumento da idade de reforma, os cortes nas pensões e a alteração das regras para atribuição de prestações conduziram a uma diminuição do número de beneficiários e dos montantes distribuídos, apesar de, para alguns, estas constituírem o único rendimento disponível.

Em Dezembro de 2015, o subsídio de desemprego foi pago a menos 45 mil indivíduos do que no mesmo período do ano anterior, sem que se tivesse registado uma diminuição do número de desempregados próxima deste valor. O número de subsidiados por desemprego está, aliás, ao nível mais baixo desde 2008, apesar da situação do mercado de trabalho nos dois anos não ser comparável. Por seu lado, o Complemento Solidário para Idosos foi entregue a menos 5.204 indivíduos, em parte devido à limitação da sua atribuição a quem tenha até 4.909€/ano.

**Gráfico 13 - Evolução do número de beneficiários de prestações sociais em Portugal**



Fonte: Estatísticas da Segurança Social, MTSS

O abono de família, que sofreu uma redução significativa com a abolição dos 4º e 5º escalões, continua em queda e em Dezembro de 2015 foi atribuído a menos 27 mil titulares do que em Dezembro do ano anterior.

## Pobreza

Com a crise, Portugal voltou a apresentar os níveis de pobreza registados há 10 anos. Em 2014, o risco de pobreza voltou a aumentar entre os idosos, os desempregados, mas também entre quem tem emprego. Para os primeiros constituem fatores de risco acrescidos os cortes verificados nas pensões e as alterações introduzidas às prestações sociais. Para quem trabalha, esta situação deriva da diminuição dos ordenados, em simultâneo com o aumento dos preços.

Comparativamente com o resto da Europa, as famílias portuguesas estão em desvantagem. Segundo o Projeto Rendimento Adequado<sup>6</sup>, um casal português com 2 filhos precisa de 766€/mês para assegurar uma alimentação digna, onde se contabiliza a quantidade e a qualidade dos alimentos, bem como algumas refeições fora. Com este valor, Portugal situa-se entre os países mais caros na União Europeia. No entanto, o nível de rendimentos é muito inferior: o salário mínimo, que abrange cerca de 700 mil trabalhadores, não chega ainda aos 500€/mês líquidos e em 2013, o salário médio mensal em Portugal era 984€, enquanto a média europeia ascendia a 1.972€<sup>7</sup>.

### *Crianças em risco*

O acolhimento familiar tem uma expressão reduzida em Portugal. Em 2014, do total de crianças e jovens em situação de acolhimento, apenas 4% estavam inseridas numa família de acolhimento. Os lares continuam a ser a resposta dominante, apesar das críticas de especialistas nesta área, uma vez que não asseguram a vinculação ou a personalização dos cuidados. O mais recente relatório da Comissão de Acompanhamento e Fiscalização dos Centros Educativos<sup>8</sup> revelou que dos 186 jovens inseridos nestes centros, 77,4% estavam sinalizados numa CPCJ ou encontravam-se já numa instituição, o que evidencia uma falha no acompanhamento proporcionado e na capacidade de prevenção.

Refira-se neste âmbito, a alteração à Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, aprovada pela Lei n.º 147/99, de 1 de setembro de 2015, em que se privilegia a aplicação da medida de acolhimento familiar sobre a de acolhimento residencial, em especial relativamente a crianças até aos seis anos de idade. Nas alterações produzidas destacam-se ainda: a exigência relativamente à equipa técnica, que deve ser constituída de modo pluridisciplinar, integrando obrigatoriamente colaboradores com formação mínima correspondente a licenciatura nas áreas da psicologia e do trabalho social; o direito da criança e jovem acolhido a ser ouvido e participar ativamente, em função do seu grau de discernimento, em todos os assuntos do seu interesse, que incluem os respeitantes à definição e execução do seu projeto de promoção e proteção e ao funcionamento da instituição e da família de acolhimento.

### *Saúde*

Em Portugal existem cerca de 50 mil acamados a viver em casa. No entanto, a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados cobre menos de 30% dos casos. Segundo o relatório de Primavera do Observatório dos Sistemas de Saúde, os cuidados domiciliários são subaproveitados e verificam-se muitas referenciações tardias para a Rede, o que conduz a encaminhamentos numa fase avançada de dependência.

Segundo um estudo realizado em 2015 em lares das Misericórdias<sup>9</sup>, 3 em cada 10 utentes sofrem de demência e 80% têm problemas cognitivos. Estes valores representam um aumento significativo destas situações nas últimas décadas: nos anos 1990, a proporção de utentes com demência em lar era 6%, situando-se hoje entre 25% e 30%. Esta situação,

---

<sup>6</sup> Projeto do Instituto Superior de Economia e Gestão, com o apoio da Fundação para a Ciência e Tecnologia

<sup>7</sup> Estudo da Adecco, baseado em dados do Eurostat.

<sup>8</sup> Comissão de Acompanhamento e Fiscalização dos Centros Educativos (2015) Relatório Anual, Assembleia da República, Lisboa

que resulta em parte do aumento da esperança média de vida e do prolongamento da estadia dos idosos em casa, coloca novos desafios a estas estruturas de acolhimento, já que inicialmente foram concebidas como uma resposta social e não médica.

O número de casos de cancro em Portugal tem aumentado 3% ao ano, o que faz prever que dos 46 mil novos casos/ano registados atualmente se passe para 60 mil em 2030. No entanto, e no contexto da União Europeia, Portugal é o país que gasta menos em medicamentos oncológicos e em 2012 era já o 4º país com maior mortalidade por cancro associada à incidência.

### *Demografia*

Entre 2011 e 2014, a população portuguesa sofreu uma redução de cerca de 190 mil pessoas. Esta diminuição só afetou os grupos etários até aos 65 anos, já que o número de idosos aumentou. Já em 2015, e até Outubro, registaram-se mais 1.900 nados-vivos do que no mesmo período em 2014; no entanto, ainda é cedo para falar de uma recuperação da natalidade em Portugal uma vez que este é um dos indicadores que tem registado uma quebra contínua e acentuada nos últimos anos, a que a inexistência ou escassez de políticas dirigidas à família não são alheias.

As projeções do Eurostat preveem que os idosos em Portugal representem 35,7% da população em 2080, situando-se 12% acima dos 80 anos. A procura de serviços dirigidos a este sector da população deverá por isso aumentar. Segundo a Carta Social, o número de lugares de apoio domiciliário aumentou de 48.700 em 2000 para 104.500 em 2014. Contudo, Portugal é dos países com maiores carências a este nível. Segundo um estudo da OIT<sup>10</sup>, Portugal gasta 0,1% do PIB em cuidados de longa duração a idosos e tem apenas 0,4 profissionais especializados por 100 idosos, enquanto em Espanha existem 2,9 e na Noruega são 17,1. Em Portugal, a prestação de cuidados a idosos continua a ser principalmente responsabilidade da família: 90,4% dos idosos estão dependentes dos cuidados de familiares.

---

<sup>9</sup> União das Misericórdias Portuguesas (2015) VIDAS – Valorização e Inovação em Demências

<sup>10</sup> OIT (2015) Proteção continuada dos idosos: uma revisão dos défices de cobertura em 46 países.



## Recursos Humanos

### Indicadores

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 5 anos.

Nestes indicadores não são considerados os Órgãos de Administração e o Conselho de Auditoria.

Também não são considerados os colaboradores com ausências superiores a 30 dias, nomeadamente por motivo de licença sem vencimento, cedência a outras entidades e baixa prolongada, atendendo a que nestas situações, dada a natureza da atividade da SCML, em regra há lugar à substituição temporária no posto de trabalho.

### Estrutura e evolução do número de colaboradores da SCML

**Quadro 13 - Evolução de Colaboradores**

Colaboradores - TOTAL	2011	2012	2013	2014	2015	Varição 2015/2014
Contrato de trabalho em funções públicas (Quadro Residual SCML)	1.116	1.020	934	715	701	-14
Contrato de trabalho Privado	3.584	3.655	3.801	4.112	4.242	130
Comissão de serviço e cedência de interesse público (Externos)	46	50	55	49	44	-5
<b>Subtotal</b>	<b>4.746</b>	<b>4.725</b>	<b>4.790</b>	<b>4.876</b>	<b>4.987</b>	<b>111</b>
Prestadores de serviços	676	624	542	486	422	-64
<b>TOTAL</b>	<b>5.422</b>	<b>5.349</b>	<b>5.332</b>	<b>5.362</b>	<b>5.409</b>	<b>47</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

Nota I: Inclui SC, DJ, HOSA, CMR e ESSA

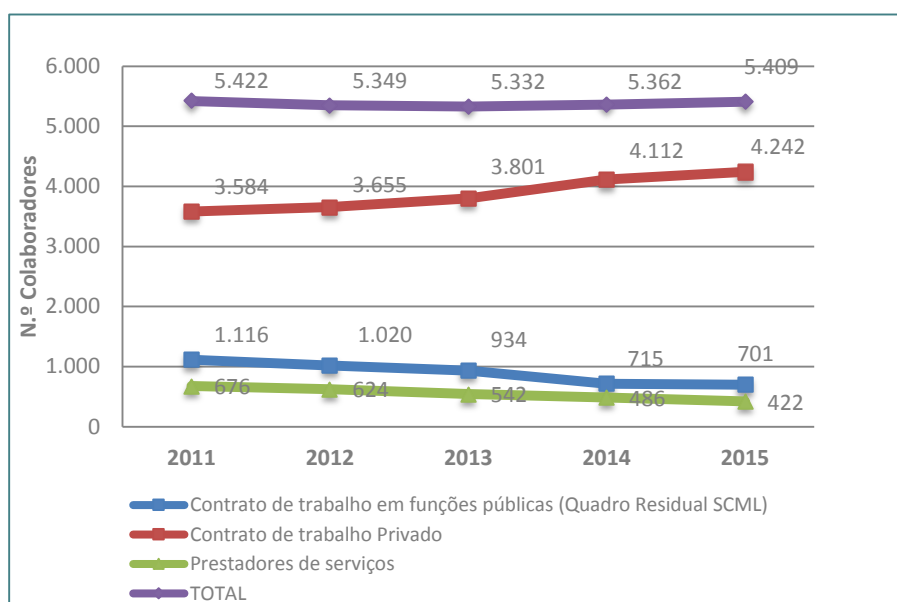
Nota II: Não inclui colaboradores ausentes há mais de 30 dias

Nota III: Não estão contemplados os Prestadores de Serviços à Hora, os Estagiários/Bolseiros e os Júris de concurso

A 31 de Dezembro de 2015, a SCML contava com 5.409 colaboradores ao seu serviço, dos quais 4.242 (78,4%) vinculados por contrato de trabalho regulado pelo Código Trabalho, 701 (12,9%) vinculados por contrato de trabalho em funções públicas, 422 (7,8%) em regime de prestação de serviços (destes, 259 Ajudantes Familiares e 100 Amas/Baby-sitters) e 44 (1%) colaboradores externos.

O aumento do número de colaboradores, verificado em 2015, resulta do alargamento das respostas da SCML na área da saúde, do projeto da MITRA – Pólo de Inovação Social, da internalização de competências no âmbito da Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação, com diminuição da contratação de serviços externos, do reforço da equipa do Departamento de Jogos, face ao aumento das vendas dos jogos sociais e ao lançamento de um novo jogo social (Placard) e à reestruturação da função de Aprovisionamento da SCML.

Gráfico 14 - Evolução de colaboradores



#### 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): 3.020 (60,5 % do total de efetivos).

Quadro 14 - Distribuição e evolução por Serviços

Distribuição e evolução por Serviços	2011	2012	2013	2014	2015	Variação 2015/2014
DASS-AS <sup>(1)</sup>	2138	2.084	2.066	2.082	2.415	333
DASS-AS-ISS <sup>(1)</sup>	618	611	594	543	259	-284
DASS-DISSC	259	278	279	296	309	13
DASS-D	29	22	26	39	37	-2
USMJNP		26	52	83	84	1
HOSA	284	274	277	278	291	13
CMRA	500	496	484	485	490	5
ESSA	51	52	54	55	55	0
DJ	274	270	291	291	308	17
DGIP/DIGIE	98	91	96	102	124	22
DQI	22	19	25	44	52	8
DEES	16	12	17	18	18	0
DIC	48	56	56	60	59	-1
ADM/GAB/SG/SI	409	434	473	500	486	-14
<b>TOTAL</b>	<b>4746</b>	<b>4725</b>	<b>4790</b>	<b>4876</b>	<b>4987</b>	<b>111</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

(1) A variação do número de colaboradores de 2014 para 2015 reflete a transmissão definitiva para a SCML de 22 dos 31 estabelecimentos integrados do ISS, I.P., mantendo-se a cedência temporária à SCML da gestão de 9 estabelecimentos.

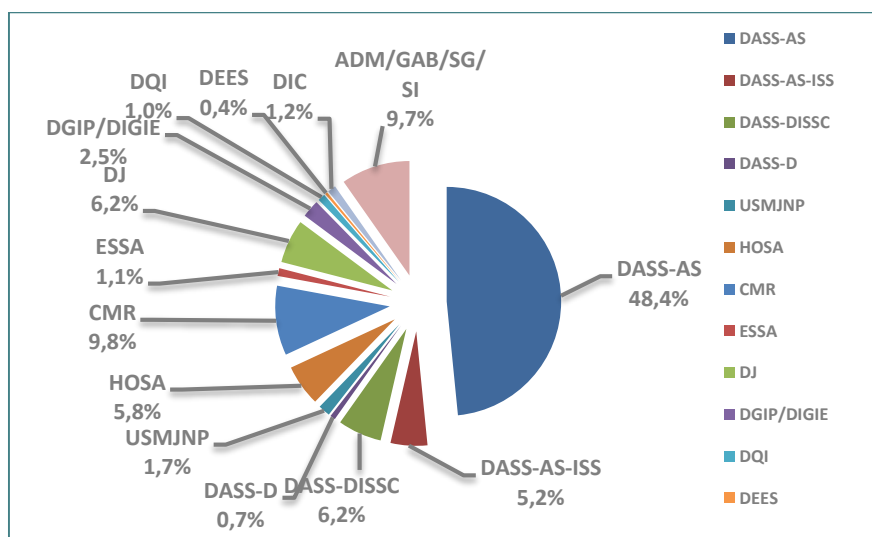
Cabe salientar que em Janeiro de 2011, estavam afetos aos 31 estabelecimentos integrados do ISS, I.P., cedidos à SCML nos termos do Decreto-Lei n.º 16/2011, de 25 de Janeiro, 529 colaboradores (sendo que no final do ano 2011 totalizavam 487 efetivos), cuja gestão transitou para a SCML, no âmbito do contrato de gestão celebrado a 28 de Março de 2011.

Entretanto, para assegurar as diferentes respostas sociais, a substituição dos colaboradores ausentes e o acréscimo do volume de trabalho, houve necessidade de proceder a novas contratações de pessoal.

A 1 de Janeiro de 2014, efetivou-se a transmissão definitiva para a SCML de 22 dos referidos estabelecimentos. Em consequência, 192 trabalhadores dos mesmos estabelecimentos transitaram 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.

O Decreto-Lei nº 240/2015 de 14 de outubro, mantém a cedência temporária à SCML da gestão de nove estabelecimentos integrados do ISS, I.P, por um prazo de 1 (um) ano, com início a 30 de setembro de 2015, aos quais estão afetos 259 colaboradores.

**Gráfico 15 - Distribuição Percentual dos Colaboradores pela Estrutura**



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 2015, 4.501 colaboradores (90,3% do total de colaboradores com contrato de trabalho). Os colaboradores da Administração, SG, Serviços Instrumentais e Gabinetes somavam um total de 486 colaboradores.

Quadro 15 - Distribuição SG, Serviços Instrumentais e Gabinetes

	2011	2012	2013	2014	2015	Variação 2015/2014
ADM	28	26	46	37	37	0
SG	47	49	54	64	100	36
DIF	60	64	64	60	59	-1
DIRH	57	67	74	81	89	8
DIA	102	111	111	105	0	-105
CC	0	0	0	0	16	16
DISTI	80	74	77	89	109	20
DICM	0	12	15	33	34	1
SEPAJ (integra o GJ; GEP e GAI, desde janeiro de 2015)	0	0	0	0	42	42
GJ	9	10	12	12	12	0
GEP	10	12	12	12	16	4
GAI	9	9	8	7	7	0
<b>TOTAL</b>	<b>409</b>	<b>434</b>	<b>473</b>	<b>500</b>	<b>486</b>	<b>-14</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Nota I: A DIA foi extinta em janeiro de 2015. Nessa sequência foi aprovado o novo modelo dos serviços de Aproveitamento da SCML, com a criação da Central de Compras (CC) e dos serviços de Aproveitamento nas áreas da Ação Social, da Saúde e no DGIP, ficando a gestão de contratos cometida aos departamentos e serviços, de acordo com as categorias de bens e serviços que ficaram adstritas aos mesmos, de acordo com as suas funções.

Nota II: Em janeiro de 2015 o Serviço de Estudos, Planejamento, Auditoria e Jurídicos (SEPAJ) passou a integrar o Gabinete de Estudos e Planejamento, o Gabinete de Auditoria Interna e o Gabinete Jurídico.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	Variação 2015/2014
Dirigente	196	188	231	233	260	27
Diretor Estabelecimento	101	110	115	112	113	1
Chefia Direta	61	63	66	67	78	11
Técnico Superior	879	918	933	1.002	1.044	42
Técnico	821	825	839	855	853	-2
Técnico Profissional	669	650	651	648	660	12
Administrativo	484	472	471	482	485	3
Operário	217	205	217	210	207	-3
Auxiliar	1.318	1.294	1.267	1.267	1.287	20
<b>TOTAL</b>	<b>4.746</b>	<b>4.725</b>	<b>4.790</b>	<b>4.876</b>	<b>4.987</b>	<b>111</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Nota I: Nos 3 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.

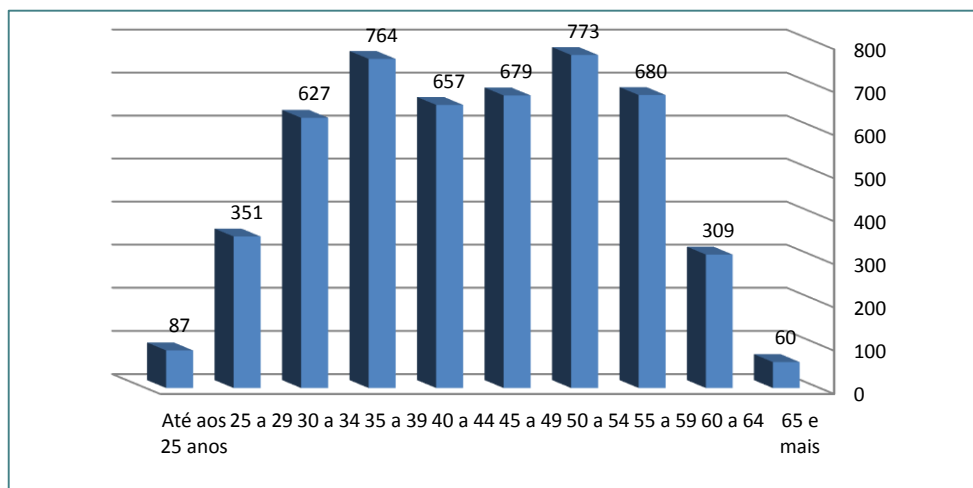
### Caracterização dos colaboradores (com vínculo de trabalho)

Quadro 17 - Distribuição por Sexo

	2011	2012	2013	2014	2015	%
Mulheres	3.643	3.617	3.643	3.679	3.739	75,00%
Homens	1.103	1.108	1.147	1.197	1.248	25,00%

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Gráfico 16 - Distribuição por Escalão Etário (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 1.822 efetivos, é compensado pelo grupo situado abaixo de 40 anos, num total de 1.829 efetivos.

A antiguidade média dos colaboradores da SCML situa-se em 13,5 anos, concentrando-se a antiguidade entre os 6 e os 30 anos.

Quadro 18 - Absentismo

	2011	2012	2013	2014	2015	Varição 2015/2014
<b>Taxa de absentismo</b>	6,5	6,3	6,0	6,4	7,0	0,6

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

A taxa média de absentismo da SCML situou-se nos 7,0%, tendo-se registado um aumento de 0,6% relativamente a 2014, sendo que 0,5% são provenientes de acidentes de trabalho e doença.

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

12,2% - Acidente de trabalho; 46,9% - doença; 4,6% - assistência a familiares; 30,0% - parentalidade.

Quadro 19 - Greve

N.º de ausências por motivo de greve	2011	2012	2013	2014	2015	Varição 2015/2014
<b>Nº de ausências</b>	369	618	558	244	940	696

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

Quadro 20 - Acidentes de Trabalho

Acidentes de Trabalho	2011	2012	2013	2014	2015	Variação 2015/2014
<b>Acidentes de Trabalho</b>	343	369	338	371	401	30
<b>Nº de Acidentes com Baixa</b>	198	219	229	240	260	20
<b>Nº de Dias de Trabalho Perdidos</b>	5.283	5.618	7.135	7.385	8.134	749

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

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

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

Verificou-se um aumento do número de acidentes de trabalho em 2015, de 8,1% e a sua correspondência em número de horas de trabalho perdidas sofreu um incremento de cerca de 10%, face ao mesmo período do ano passado. Estes números têm o seu maior enfoque nas profissões de maior desgaste, no âmbito das prestações de ação social e saúde.

### Saúde Ocupacional e Segurança no Trabalho

Quadro 21 - Exames Médicos

Exames	2011	2012	2013	2014	2015	Variação 2015/2014
<b>Iniciais</b>	961	478	403	116	132	16
<b>Periódicos</b>	4.247	3.819	2.120	2.377	2.120	-257
<b>Ocasionais</b>	171	202	358	423	438	15
<b>Total</b>	<b>5.379</b>	<b>4.499</b>	<b>2.881</b>	<b>2.916</b>	<b>2.690</b>	<b>-226</b>

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

Verificou-se um aumento de 13% nas consultas de admissão e de 3,5% nas consultas médicas ocasionais, face ao período homólogo do ano passado. O objetivo foi reforçar as consultas de acompanhamento após ausências de longa duração relacionadas com doenças naturais e/ou acidentes de trabalho, bem como as consultas de admissão.

### Trabalho suplementar

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

Horas de Trabalho Suplementar	2011	2012	2013	2014	2015	Variação 2015/2014
Em dias úteis	38.291	38.184	25.993	28.537	27.015	-1.522
Em dias de descanso obrigatório/complem/feriados	44.093	24.563	16.525	12.902	14.036	1.134
	<b>82.384</b>	<b>62.747</b>	<b>42.518</b>	<b>41.439</b>	<b>41.052</b>	<b>-387</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

O número total de horas de trabalho suplementar/extraordinário registou um acentuado decréscimo desde 2011.

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

Valor do Trabalho Suplementar	2011	2012	2013	2014	2015	Varição 2015/2014
Em dias úteis	764.405 €	705.322 €	475.554 €	489.185 €	456.683 €	-32.502 €
Em dias de descanso obrigatório/complem/feriados	444.352 €	233.570 €	113.865 €	96.463 €	123.179 €	26.716 €
	<b>1.208.757 €</b>	<b>938.892 €</b>	<b>589.419 €</b>	<b>585.648 €</b>	<b>579.862 €</b>	<b>-5.786 €</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Desde 2011, verificou-se um decréscimo significativo dos encargos com trabalho suplementar/trabalho extraordinário.

**Quadro 24 - Pagamento de Horas Extraordinárias por Departamento/Serviço em 2015**

	Dia Útil	Dia Descanso	TOTAL
DASS - Departamento de Ação Social e Saúde	37.465 €	39.419 €	76.884 €
DJ - Departamento de Jogos	3.447 €	18.263 €	21.711 €
DGIP - Departamento de Gestão Imobiliária e Património	4.479 €	22.418 €	26.897 €
DQI - Departamento de Qualidade e Inovação	0 €	1.316 €	1.316 €
DEES - Departamento de Empreendedorismo e Economia Social	1.627 €	0 €	1.627 €
USMJNP - Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto	0 €	0 €	0 €
HOSA - Hospital Ortopédico de Sant'Ana	232.623 €	13.467 €	246.090 €
CMRA - Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão	163.616 €	14.511 €	178.128 €
ESSA - Escola Superior de Saúde do Alcoitão	4.311 €	2.054 €	6.366 €
Direção da Cultura	48 €	0 €	48 €
Administração/Secretaria-geral/Gabinetes/Serviços Instrumentais	9.066 €	11.729 €	20.795 €
<b>TOTAL</b>	<b>456.683 €</b>	<b>123.179 €</b>	<b>579.862 €</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

## Apoio Social

**Quadro 25 - Benefícios**

Benefícios	2011		2012		2013		2014		2015		Var. 2015/2014	
	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Subs. não Reembolsáveis	50	21.950 €	60	27.815 €	53	15.034 €	27	12.462 €	37	13.438 €	10	977 €
Subs. Reembolsáveis	43	29.537 €	118	99.492 €	411	324.687 €	403	291.527 €	317	209.724 €	-86	-81.803 €
Subs. de Compl. Medicamentos	127	8.916 €	94	6.904 €	98	5.049 €	110	6.975 €	71	4.989 €	-39	-1.986 €
Subs. de Proteção Infantil	3.331	201.235 €	2.910	203.826 €	3.097	221.609 €	3.272	253.885 €	3.569	264.827 €	297	10.942 €
Subs. Freq. Ensino Básico	243	14.430 €	208	11.900 €	301	22.254 €	208	14.542 €	250	16.907 €	42	2.365 €
Subs. de Formação Complementar	36	3.210 €	34	3.454 €	37	4.161 €	0	0 €	1	312 €	1	312 €
Complemento de Pensão Mínima	188	23.214 €	120	23.110 €	134	20.741 €	171	26.336 €	150	22.721 €	-21	-3.615 €
<b>Total</b>	<b>4.018</b>	<b>302.493 €</b>	<b>3.544</b>	<b>376.500 €</b>	<b>4.131</b>	<b>613.536 €</b>	<b>4.191</b>	<b>605.727 €</b>	<b>4.395</b>	<b>532.918 €</b>	<b>204</b>	<b>-72.808 €</b>
<b>Valor médio</b>		<b>75,3 €</b>		<b>106,2 €</b>		<b>148,5 €</b>		<b>144,5 €</b>		<b>121,3 €</b>		

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

Em termos de benefícios sociais verifica-se a predominância na atribuição do subsídio de proteção infantil com um total de 49,7% face ao montante total dos benefícios concedidos. Este valor decorre do alargamento dos beneficiários a todos os prestadores de serviços.

Por outro lado, constata-se que a atribuição de subsídios reembolsáveis sofreu uma ligeira redução mas ainda representa 39,4% do montante total dos benefícios concedidos.

Ao nível do atendimento social e psicológico, o Gabinete de Apoio Social atendeu 533 colaboradores num total de 2.246 atendimentos no ano 2015 face a 614 colaboradores e 2.071 atendimentos no ano anterior.

## Formação

**Quadro 26 - Formação**

	2013				2014				2015			
Formação	Nº Partic.	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Partic.	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Partic.	Nº Ações	Nº Horas	Custos
Interna	8.100	560	69.558	288.265 €	6.925	527	59.438	328.900 €	6.346	653	49.141	256.325 €
Externa Nacional	493	463	11.747	5.879 €	371	209	5.744	0 €	493	226	9.030	36.362 €
Externa Estrangeiro	48	38	882	2.889 €	62	40	1.636	0 €	37	23	1.293	8.389 €
Externa Total	541	501	12.629	8.767 €	433	249	7.380	0 €	530	249	10.323	44.750 €
Autoformação- Estatuto Trabalhador Estudante	178	393	5.473	0 €	86	625	7.103	0 €	404	647	4.554	0 €
<b>Total</b>	<b>8.819</b>	<b>1.454</b>	<b>87.660</b>	<b>297.032 €</b>	<b>7.444</b>	<b>1.401</b>	<b>73.921</b>	<b>328.900 €</b>	<b>7.280</b>	<b>1.549</b>	<b>64.018</b>	<b>301.075 €</b>

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

**Quadro 27 - Formação por Serviço - 2015**

Estrutura	%	N.º Participantes	%	Nº Horas	%
DASS	62,5	4.224	58	41.224	64,4
DJ	5,6	585	8	3.048	4,8
DGIP	2,2	86	1,2	1.144	1,8
DQI	0,9	70	1	596	0,9
DEES	0,3	46	0,6	915	1,4
HOSA	4,4	329	4,5	2.980	4,7
CMR	6,8	810	11,1	6.048	9,4
ESSA	0,4	89	1,2	975	1,5
ADM/GAB/SG/DIC/DI	16,9	1041	14,3	7.091	11,1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>7.280</b>	<b>100</b>	<b>64.018</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Em 2015, as 6.876 participações em ações de formação representam uma taxa de cobertura de 63,2% do universo dos colaboradores da SCML., representando um aumento face ao ano de 2014 de cerca de 5,3%, dos quais cerca de 4.000 (58%) provêm da Ação Social e da Saúde.

Verifica-se também um aumento de cerca de 20% no n.º de participantes em ações externas face a 2014.

É notório o aumento do n.º de ações de formação interna, que decorre de uma estratégia sustentável de “formação à medida”.

Os custos com formação, foram significativamente mais reduzidos (cerca de 30% face a 2014), o que reflete um esforço no sentido de garantir o cumprimento do trinómio da Sustentabilidade da Formação, ou seja:

- A gestão mais eficiente dos recursos existentes;
- A resposta às necessidades formativas essenciais e verdadeiramente críticas para o desempenho da função, em especial no que respeita as funções-chave;
- A promoção de formação profissional de qualidade.

### *Estágios Profissionais*

**Quadro 28 - Estágios Profissionais**

Estágios Profissionais	2011	2012	2013	2014	2015	Variação 2015/2014
Estagiários/Bolseiros	2	6	11	42	42	0

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

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.



## Departamento de Ação Social e Saúde

### *Missão*

O Departamento de Ação Social e Saúde, tem por objetivo gerir, de forma integrada, os serviços e estabelecimentos de ação social e de saúde de proximidade, promovendo a autonomia e inclusão social, através da prestação de cuidados de saúde e de apoio, nomeadamente, nas seguintes áreas de intervenção: Infância e juventude; População idosa; Pessoas com deficiência; Família e parentalidade; Grupos sociais desfavorecidos; Desenvolvimento comunitário.

### *Enquadramento da atividade desenvolvida*

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.

A Missão e Valores da Ação Social materializam-se diariamente para conseguir alcançar a excelência em tudo o que faz, nomeadamente nos muitos desafios, conjunturalmente difíceis, em que as equipas se desmultiplicaram em soluções, resultados e exemplos de competência.

Os investimentos, as reorganizações, as parcerias, as novas ofertas sociais e as reestruturações pautaram muito do que se fez no último triénio, sendo dada continuidade em 2015.

Reforçou-se a aposta na especialização (infância, envelhecimento, deficiência, emergência, desenvolvimento comunitário), procurando garantir que as diferentes respostas à população se entrecruzassem em componentes que lhe são comuns, tendo em vista a otimização dos recursos e das respostas, reforçando a dinâmica do trabalho interdisciplinar e valorizando os diversos saberes para um objetivo comum e partilhado por todos.

Foi consolidado o modelo de intervenção de proximidade, cuja implementação e desenvolvimento de processos de gestão integrada e colaborativa exigiram uma visão partilhada e uma construção coletiva organizada segundo uma lógica territorial mais descentralizada, que potenciasse e aprofundasse a dimensão local da intervenção social, passando necessariamente por um reforço das competências, autonomia e atribuições que melhor adequassem as respostas ao contexto.

Destaca-se o aprofundamento da relação com a Câmara Municipal de Lisboa, a cooperação técnica com os PALOP, as novas ofertas como a MITRA (um projeto de exceção que se vai materializar numa oferta integrada aberta à cidade), a Unidade de Atendimento à Pessoa Sem Abrigo e a reestruturação do Sistema Informático de Apoio à Ação Social (o PRIA). 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 onde

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 no que respeita à área da 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. É o caso das famílias sem médico do SNS atribuído, os sem-abrigo, os imigrantes indocumentados e o contingente agravado de desempregados não subsidiados.

Consequentemente, no decurso de 2015, a DISSC pautou a sua atuação pela consecução de ações e desenvolvimento de iniciativas tendentes à promoção do acesso com qualidade dos utentes aos serviços de saúde, estabelecendo parcerias estratégicas e promovendo sinergias para uma cooperação mais eficiente entre todos os serviços e restantes estruturas e equipamentos da SCML que prestam cuidados de saúde, em estreita observância pelas limitações orçamentais.

No corrente ano foi integrado na DISSC o Setor Operativo de Logística e criada e operacionalizada a estrutura e orgânica da Unidade de Aprovisionamento da Saúde (UAS), e respetivos Núcleos, designadamente o Núcleo Aquisitivo (NA) e Núcleo de Gestão de Contratos (NGC), dando início aos procedimentos aquisitivos de bens e serviços das categorias da responsabilidade da Saúde e à monitorização dos contratos.

Em fevereiro de 2015 foi inaugurado o Serviço de Saúde Oral na USSC da Liberdade, consagrando o princípio da universalidade de acesso aos cuidados de saúde através da gratuitidade para todos os utentes e atendimento extensível a imigrantes indocumentados.

Em junho de 2015 foi assinado um protocolo de colaboração entre a SCML e a NOVA *Medical School*/Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa (NMS/FCM), no âmbito da cadeira de Introdução à Pediatria e Saúde na Adolescência do curso de medicina, estabelecendo-se os termos de cooperação relativamente ao ensino pré-graduado do Curso de Mestrado Integrado em Medicina, pelo período de 3 anos, com possibilidade de alargamento a outras atividades de formação pós-graduada na área da saúde, através da participação da Unidade W+, sem prejuízo de extensão a outras Unidades de Saúde desta Instituição.

Mantém-se em vigor o “Acordo de Cooperação entre a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Unidade de Saúde Santa Casa de Telheiras”, abrangendo 5.700 utentes inscritos no ACES Lisboa Norte e sem médico de família atribuído, o que demonstra a complementaridade que pode existir com o setor público na prestação de cuidados de saúde.

Foi revisto o Protocolo de colaboração com a Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal no sentido da adequação das condições acordadas às necessidades atuais e foi implementada a referência de utentes das Unidades da DISSC para a consulta de avaliação da diabetes na Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal.

Foram alterados os Acordos celebrados em Janeiro de 2005 com a Associação Nacional de Farmácias e a Associação de Farmácias de Portugal relativamente à dispensa de medicamentos aos utentes SCML, em consonância com as medidas adotadas pelo SNS, com a finalidade de atingir elevados níveis de eficiência e de controlo no ciclo de prescrição-prestação-conferência, e tendo ainda presente as recentes alterações legislativas introduzidas no âmbito da prescrição eletrónica, com vista à racionalização dos encargos com medicamentos, combate à fraude e controlo rigoroso da despesa do SNS. A comparticipação da SCML na prescrição de medicamentos passou a obedecer ao preço de referência e em 2015 a poupança estimada foi de 579.118,69€, mantendo os utentes o acesso a este benefício de saúde.

Ao longo de 2015, o Gabinete de Promoção do Voluntariado esteve centrado na sua missão e objetivos, continuando 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. O Gabinete participou nas principais iniciativas de Lisboa Capital Europeia do Voluntariado 2015, sendo responsável pela organização de duas ações.

Foi dada continuidade ao trabalho desenvolvido nos 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 de 2015***

#### ***Ação Social***

##### ***Família, Infância e Juventude***

Desde a sua fundação que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa assume um papel cuidador na área da Infância, com progressivo acréscimo de responsabilidades.

Nas últimas décadas tem-se verificado um esforço adicional de reorganização e qualificação das respostas, quer ao nível do acesso a recursos adequados às crianças e às famílias na proximidade, priorizando as situações mais vulneráveis como forma de prevenir o agravamento de situações de exclusão, quer na especialização das respostas no que concerne à promoção e proteção.

**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.*

**Objetivo Operacional - 8:** *Implementar medidas de reorganização do modelo de intervenção de proximidade.*

#### **Respostas de proximidade: 1ª e 2ª Infância**

Através das respostas de proximidade de 1ª e 2ª infância - Creche, Creche Familiar e Jardim-de-Infância – é promovida de forma equitativa 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.

Em 2015, a Deliberação de Mesa nº 761 de 30 de julho aprovou o Referencial para as Respostas Sociais de Proximidade de 1ª e 2ª infância, documento orientador, transversal e unificador da *praxis*, que valida a qualificação da intervenção socioeducativa e pedagógica desenvolvida pelas equipas educativas e interdisciplinares dos estabelecimentos de infância.

Com o objetivo de impulsionar para a sensibilização e envolvimento na elaboração e determinação dos conteúdos deste Referencial, realizou-se o Encontro "**Educação: Um Direito, Um Caminho, Um Futuro**", que envolveu cerca de 700 técnicos de diversas áreas disciplinares, e ainda dinâmicas participativas segundo o modelo *World Café*.

Foi também aprovada, pela Deliberação de Mesa nº 617 de 25 de junho de 2015, a alteração dos critérios de admissão nas respostas de 1ª e 2ª infância e a sua hierarquização, visando uma maior equidade e continuidade educativa, encontrando-se a sua operacionalização em fase de desenvolvimento e consolidação.

Foram ainda publicados diversos normativos legais que alteraram os requisitos e condições de acesso e de exercício da profissão de ama.

No âmbito da formação e desenvolvimento de competências das Amas, realizou-se o Encontro Anual das Creches Familiares da SCML subordinado ao tema "Crianças Positivas: O Desafio".

Quadro 29 - Creche, Creche Familiar e Jardim de Infância

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
<b>Creche</b>					
Nº de Creches	29	29	29	0%	0%
Capacidade	1.587	1.589	1.586	0%	0%
Nº de vagas ocupadas	1.576	1.566	1.533	-2%	-3%
Nº de utentes diferentes	2.431	-	2.515	-	3%
Lista de espera	776	-	634	-	-18%
Taxa de ocupação	97,7%	98,8%	96,6%	- 2,2 p.p.	-1,1 p.p.
<b>Creche Familiar</b>					
Nº de Creches Familiares	8	8	8	0%	0%
Capacidade	452	449	438	-2%	-3%
Nº de Amas	98	-	91	-	-7%
Nº de vagas ocupadas	366	407	339	-17%	-7%
Nº de utentes diferentes	632	-	537	-	-15%
Lista de espera	63	-	62	-	-2%
Taxa de ocupação	78,6%	76,2%	76,0%	-0,2 p.p.	-2,6 p.p.
<b>Jardim de Infância</b>					
Nº de Jardins-de-Infância	17	17	17	0%	0%
Capacidade	778	778	766	-2%	-2%
Nº de vagas ocupadas	702	759	688	-9%	-2%
Nº de utentes diferentes	1.324	-	1.248	-	-6%
Lista de Espera	21	-	10	-	-52%
Taxa de Ocupação	89,1%	88,4%	89,1%	0,7 p.p.	0,0 p.p.

A diminuição da capacidade instalada nas três respostas ficou a dever-se, essencialmente, à reconfiguração de salas de 2 anos em salas heterogéneas em Creche com vista à diminuição da lista de espera de crianças entre os 12 e 24 meses, ao decréscimo do número de amas devido à dificuldade de recrutamento e ao encerramento de uma sala de Jardim de Infância. Estas alterações contribuíram para uma execução ligeiramente abaixo dos valores planeados para 2015 e dos verificados em 2014.

A lista de espera diminuiu em todas as respostas, embora em Creche ainda se mantenha um valor muito expressivo (634).

#### *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, inserindo-se esta ação no âmbito de uma intervenção preventiva.

Em 2015, foram abrangidas por este programa 246 crianças diferentes, 175 de creche e 71 de jardim-de-infância, e a frequência média diária foi de 178 crianças.

*Babysitting*

O *Babysitting* é uma resposta social atípica, com capacidade para 60 crianças, criada com o objetivo de apoiar as famílias socialmente mais vulneráveis, sem rede de suporte social e familiar, com dificuldade em assegurar os cuidados e o acompanhamento das suas crianças e conciliar os horários laborais e/ou formativos com o horário de funcionamento dos estabelecimentos.

Em 2015, foram apoiadas 110 crianças diferentes, mais 30 do que as planeadas, e a taxa de ocupação foi de 96,3%, oito pontos percentuais acima do previsto. Face a 2014 foram apoiadas mais 8 crianças, aumento que se tem vindo a verificar nos últimos anos.

*Pé ante Pé*

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

Em 2015, o nº médio de famílias acompanhadas foi de 19 e o nº médio de crianças abrangidas foi de 12, envolvendo em média 67 elementos diferentes. Foram concluídos com êxito 6 casos, mais 3 do que em 2014, e o tempo médio de acompanhamento foi de 28 meses.

*Resposta de proximidade: Pré-adolescentes, adolescentes e jovens**Animação socioeducativa, cultural e recreativa (ASE)*

A resposta social Animação Socioeducativa e Cultural (ASE), desenvolvida em sete estabelecimentos, é dirigida a pré-adolescentes e jovens com idades compreendidas entre os 10 e 25 anos e visa contribuir para o desenvolvimento das suas capacidades e competências pessoais e sociais e para a minimização de fatores que potenciam comportamentos e atitudes de risco/perigo, atuando ao nível da prevenção primária.

**Quadro 30 - Animação Socioeducativa**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de Serviços com ASE	7	7	7	0%	0%
Nº médio ações	93	-	92	-	-1%
Capacidade	285	295	255	-14%	-11%
Nº de utentes diferentes (média trimestral)	457	533	436	-18%	-5%
Frequência média diária	143	-	132	-	-7%
Nº de utentes diferentes	591	-	569	-	-4%
Lista de espera	15	-	1	-	-93%
Taxa de Ocupação	50,0%	51,9%	47,7%	-4,2 p.p.	-2,3 p.p.
Capacidade de resposta	96,9%	-	99,8%	-	2,9 p.p.

Em 2015, o nº médio de utentes acompanhados foi de 436, ficando a execução abaixo do planeado, principalmente devido ao facto de ter sido ajustada a capacidade num dos equipamentos que disponibiliza esta resposta. A lista de espera é residual, o que demonstra que a resposta tem capacidade para atender às necessidades da procura.

### *Intervenção na promoção dos direitos e proteção das crianças/jovens em perigo*

O ano de 2015 foi particularmente relevante ao nível das alterações legislativas relativas às crianças e jovens em perigo, com a publicação de 3 leis no âmbito dos processos tutelares cíveis, vulgo regulação das responsabilidades parentais (Lei 141/2015 de 8 setembro), regime jurídico da adoção (Lei 143/2015 de 8 setembro) e a Lei 142/2015 de 8 setembro relativa à segunda alteração à Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo aprovada pela Lei nº 147/99 de 1 setembro. A conjugação destas alterações vai exigir à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa o reposicionamento, do ponto vista estratégico na infância e juventude, nas várias dimensões da sua área de atuação, com especial impacto nas respostas residenciais.

A intervenção da SCML no âmbito promoção dos direitos e proteção das crianças/jovens em perigo é transversal a vários serviços, acompanhando os três níveis de intervenção, através das Equipas do Acolhimento Social, Equipas de Apoio à Família, rede de estabelecimentos de Acolhimento Residencial, Unidade de Adoção e outras respostas familiares de substituição e Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa.

### *Acolhimento Social*

No âmbito do Acolhimento Social mantém-se a tendência de decréscimo do número total de crianças/jovens sinalizadas e/ou em acompanhamento, justificado pela transferência de processos para as Equipas de Apoio a Famílias (EAF), em particular, no caso de situações de famílias com crianças/jovens com processo de promoção em curso na CPCJ ou no Tribunal.

**Quadro 31 - Famílias com Crianças e Jovens em Risco/Perigo**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de famílias sinalizadas	445	-	424	-	-5%
Nº de crianças sinalizadas	701	-	637	-	-9%
Nº de famílias acompanhadas (média trimestral)	648	520	591	14%	-9%
Nº de crianças acompanhadas (média trimestral)	1.106	924	968	5%	-12%
Nº total de famílias acompanhadas no ano	1.033	-	934	-	-10%
Nº total de crianças acompanhadas no ano	1.737	-	1.500	-	-14%
Nº Crianças/Jovens em Acompanhamento c/ PPP (Tribunal/CPCJ)	683	-	572	-	-16%
Nº de Processos Familiares com remoção da situação de risco/perigo	158	113	189	67%	20%
Nº de crianças/jovens com remoção da situação de risco/perigo	266	201	298	48%	12%
Tx Famílias com remoção de situação de perigo	15,3%	-	20,2%	-	4,9 p.p.

O nº médio de famílias acompanhadas em 2015 foi de 591 e o de crianças de 968, ficando a execução 14% e 5% acima do previsto, respetivamente. Do total de situações em acompanhamento, foram concluídos com remoção da situação de risco perigo 189 processos familiares (20,2%) envolvendo 298 crianças, com desvios positivos face ao planeado de 67% e 48%, respetivamente. Face a 2014, o nº de situações com remoção de perigo aumentou 20% nos processos familiares e 12% nas crianças.

De registar que do total de 1.500 crianças acompanhadas no ano, mais de um terço tinham Processo de Promoção e Proteção em curso.

#### *Equipas de Apoio à Família (EAF)*

As EAF são equipas multidisciplinares que fazem o acompanhamento de situações de famílias com crianças e jovens em risco ou em perigo, nomeadamente com processo na Comissão de Proteção ou no Tribunal, e asseguram os atos materiais de execução das medidas aplicadas em meio natural de vida, quando a sua execução for da competência da SCML.

**Quadro 32 - Equipa de Apoio à Família**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de EAF	16	16	16	0%	0%
Nº de famílias sinalizadas	395	-	316	-	-20%
Nº de crianças sinalizadas	830	-	673	-	-19%
Nº de famílias acompanhadas (média trimestral)	1.583	1.440	1.613	12%	2%
Nº de crianças acompanhadas (média trimestral)	3.183	3.200	3.260	2%	2%
Nº total de famílias acompanhadas no ano	1.858	-	1.926	-	4%
Nº total de crianças acompanhadas no ano	3.699	-	3.886	-	5%
Nº Crianças/Jovens em Acompanhamento c/ PPP (Tribunal/CPCJ)	1.757	-	1.696	-	-3%
Nº de Processos Familiares com remoção da situação de risco/perigo	255	80	341	326%	34%
Nº de crianças/jovens com remoção da situação de risco/perigo	434	200	703	252%	62%
Tx Famílias com remoção de situação de risco/perigo	13,7%	5,6%	17,7%	12,1 p.p.	4,0 p.p.

Em 2015, as 16 EAF asseguraram o acompanhamento de 1.926 famílias e 3.886 crianças, das quais 1.696 (43,6%) com Processo de Promoção e Proteção em curso na CPCJ ou no Tribunal. Face a 2014 regista-se um decréscimo de 20% no nº de famílias sinalizadas e de 19% no nº de crianças/jovens.

Em termos de média trimestral, foram acompanhadas 1.613 famílias e 3.260 crianças, respetivamente 12% e 2% acima dos valores planeados e mais 2% do que o realizado no ano anterior. Do total de situações em acompanhamento pelas EAF, foram concluídos com remoção da situação de risco/perigo 341 processos familiares envolvendo 703 crianças/jovens, valores bastante acima do planeado e com uma evolução positiva significativa face a 2014. Em resultado destes valores, a taxa de Famílias com remoção da situação de risco/perigo foi de 17,7%, mais 12,1 p.p. do que o planeado e mais 4,0 p.p. do que em 2014.

*Resposta de acolhimento residencial: Equipa de Admissões e Casas de Acolhimento Temporário*

Em 2015, na sequência da Deliberação de Mesa nº 491/2014 de 30 de abril, foi implementada, de forma progressiva, a reconfiguração da rede de acolhimento temporário e de emergência, que levou a alterações de âmbito estrutural e funcional e consequente adequação da dotação e perfis de recursos humanos e a um crescente aprofundamento da integração dos 5 equipamentos provenientes do Instituto de Segurança Social – ISS, IP na cultura institucional da SCML. A partir de 20 de fevereiro 2015 foram assumidas pela SCML, transferidas do ISS, IP, as competências de gestão do Sistema de Acolhimento de Emergência (SAE) dos 16 concelhos do distrito de Lisboa, conforme previsto no protocolo de colaboração entre as duas entidades homologado em 9 de dezembro de 2013 e no protocolo específico assinado a 18 de agosto de 2014.

**Quadro 33 - Equipa de Admissões**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº pedidos analisados	88	300	432	44%	391%
Nº de admissões efetivas na SCML	86	-	181	-	110%
Nº de admissões em situação de emergência (CPL/FASL/EGCV/Outras)	43	-	174	-	305%

Esta assunção de responsabilidades teve reflexos significativos na atividade da Equipa de Admissões e Apoio Técnico, como evidenciado pelo aumento do nº de pedidos analisados, que passou de 88 em 2014 para 432 em 2015, e pelo consequente aumento do nº de admissões de 129 para 355, das quais 174 foram em situação de emergência.

**Quadro 34 - Casas de Acolhimento Temporário**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de CAT	7	7	7	0%	0%
Capacidade	123	140	123	-12%	0%
Nº médio de crianças/jovens	131	140	130	-7%	-1%
Nº crianças/jovens diferentes	303	-	306	-	1%
Nº crianças/jovens admitidos	169	-	181	-	7%
Nº crianças/jovens saídos	179	-	175	-	-2%
Nº crianças/jovens saídos para Meio Natural de Vida	74	-	75	-	1%
Tx. Ocupação	106,3%	-	105,7%	-	-0,6 p.p.
TX. Desinstitucionalização	24,4%	-	24,5%	-	0,1 p.p.

Em 2015, foram acolhidas 306 crianças/jovens diferentes e o nº médio ao longo do ano foi de 130, menos 7% que o planeado, justificado pela não realização das obras necessárias para aumento da capacidade global conforme estava previsto. A taxa média de ocupação foi de 105,7%, continuando a verificar-se sobreocupação das Casas.

As 181 crianças e jovens admitidas em 2015 são maioritariamente de nacionalidade portuguesa residentes em Lisboa, 127 são do género masculino e 66 integravam fratrias, menos 8 do que em 2014.

Do total de admissões, 109 foram na sequência da emissão de procedimentos para acolhimento residencial urgente, 52 por aplicação do art.º 91 da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo e 57 por execução de mandados de condução do Tribunal de Família de Menores de Lisboa.

Por aplicação dos artigos 35º e 37º da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (procedimento cautelar ou provisório) e com o consentimento dos responsáveis pela criança/jovem foram acolhidas 71 crianças e jovens. Das medidas de acolhimento residencial programado ou de emergência, 62% foram aplicadas pelo Tribunal e 38% por CPCJ, aumentando as medidas aplicadas no âmbito de processo judicial.

Foi definido projeto de vida nos seis meses subsequentes ao acolhimento a 143 (79%) das 181 crianças/jovens admitidos, não sendo atingida a meta dos 90% estabelecida em plano. Para este resultado há que considerar o número de crianças e jovens que saíram do sistema de acolhimento entre os 3 e os 6 meses (situação comum neste tipo de resposta social) e o número de jovens admitidos em situação de fuga (6%).

Do total dos 175 crianças/jovens saídos, 75 foram integradas em meio natural de vida, 62 por (re) integração familiar, 11 por adoção e 2 por autonomização. O tempo médio de acolhimento foi de cerca de 13 meses.

A taxa de desinstitucionalização face ao total de utentes foi de 24,5%, mantendo-se praticamente ao mesmo nível do verificado em 2014.

#### *Resposta de acolhimento residencial: Casas de acolhimento*

A SCML assume a responsabilidade pela resposta de acolhimento institucional de crianças no concelho de Lisboa, dispondo de uma rede de 14 equipamentos diretos com capacidade para acolher em regime residencial prolongado 233 crianças e jovens em perigo, visando a proteção e promoção dos seus direitos.

Quadro 35 - Casas de Acolhimento Residencial

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Varição 2015/14
Nº de Casas de Acolhimento	14	14	14	0%	0%
Capacidade	235	235	233	-1%	-1%
Nº médio de crianças/jovens	215	234	201	-14%	-7%
Nº de utentes diferentes	278	-	255	-	-8%
Nº crianças/jovens admitidos	57	-	45	-	-21%
Nº crianças/jovens com NEE	65	-	65	-	0%
Nº crianças/jovens saídos	62	-	57	-	-8%
Nº crianças/jovens saídos para Meio Natural de Vida	57	-	54	-	-5%
Tx. Ocupação	91,0%	98,0%	85,5%	-12,5 p.p.	-5,5 p.p.
Tx. Desinstitucionalização	20,5%	20,0%	21,2%	1,2 p.p.	0,7 p.p.

Ao longo de 2015 foi assegurado acolhimento residencial a 255 crianças e jovens diferentes e o nº médio foi de 201, menos 14% do que o planeado e menos 7% do que no ano anterior. A taxa de ocupação foi de 85,5%, ficando aquém dos 98% planeados e inferior aos 91% verificados em 2014, o que se justifica pelo condicionamento provisório de 3 equipamentos tendo em conta a tipologia da população acolhida.

A maioria das 45 crianças e jovens admitidos são do sexo masculino, a idade média situa-se nos três anos e meio, existindo uma prevalência alta de crianças com um ano de idade.

Do total de 57 crianças/jovens saídos, 54 tinham projeto de vida concretizado, o que corresponde a uma taxa de desinstitucionalização de 21,2%, superior em 1,2 p.p. à meta estabelecida. O tempo médio de permanência foi de 42, 9 meses.

#### *Resposta de acolhimento residencial: Apartamentos de Autonomização*

Os apartamentos de autonomização constituem uma resposta destinada a jovens que, atendendo à sua história de vida, se encontram numa etapa complexa do desenvolvimento e visam promover uma mudança positiva na sua trajetória e a consolidação do seu processo de autonomização

Em 2015, o nº de apartamentos reduziu para 10 e a capacidade global para 31, na sequência do encerramento de um apartamento nos Recolhimentos da Capital, seguindo a opção estratégica de extinguir vagas com a autonomização de jovens aí residentes, e da redução da capacidade da Casa dos Laços de cinco para quatro lugares. A Residência de Alvalade foi reconvertida de raparigas para rapazes, dando resposta a uma maior procura por parte de jovens do sexo masculino.

Quadro 36 - Apartamentos de Autonomização

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de Apartamentos	11	10	10	0%	-9%
Capacidade	33	32	31	-3%	-6%
Nº médio de utentes	30	-	26	-	-14%
Nº de utentes diferentes	37	32	33	3%	-11%
Nº Jovens Admitidos	7	-	7	-	0%
Nº Jovens Saídos	12	-	5	-	-58%
Nº Jovens Saídos para Meio Natural de Vida	12	-	4	-	-67%
Tx. Ocupação	90,2%	98,0%	82,6%	-15,4 p.p.	-7,6 p.p.
TX. Desinstitucionalização	32,4%	18,0%	12,1%	-5,9 p.p.	-20,3 p.p.

Ao longo de 2015, foram apoiados nos apartamentos 33 jovens, mais 3% que o planeado e menos 11% do que no ano anterior. A taxa de ocupação foi inferior em 15,4 p.p. face ao previsto e em 7,6 p.p. face a 2014.

Em 2015 autonomizaram-se 4 jovens, menos 8 do que em 2014, resultando numa taxa de desinstitucionalização de 12,1%, inferior em 20,3 p.p. à verificada em 2014 e em 5,9 p.p. à meta planeada.

Importa também referir a necessidade de acompanhamento e apoio aos jovens pós-saída dos apartamentos, o que se verificou em 13 situações, mantendo 3 jovens acompanhamento regular da Equipa.

Com o objetivo de promover a empregabilidade, foram desenvolvidos os projetos “Pro-Jovem” e “Via-Jovem” que possibilitaram aos 11 jovens participantes “experiências profissionais” que se viriam a traduzir em experiências técnicas e socialmente qualificantes.

No contexto do grupo “Adolescer” prosseguiu a implementação do Plano de Formação por módulos definido em 2014, tendo-se realizado as ações temáticas previstas que envolveram seis estabelecimentos e 73 colaboradores das equipas técnicas e educativas, realizando-se ainda duas tertúlias com a participação de oradores convidados.

Em 3 de março de 2015, pela Deliberação de Mesa nº 227, foi autorizada a criação das Residências de Apoio Moderado destinadas a jovens adultos com comprometimento cognitivo (dificuldades intelectuais e de desenvolvimento), prevendo-se que em 2016 entrem em funcionamento duas unidades residenciais com capacidade para 5 jovens.

#### Qualificação dos Profissionais

No âmbito do acolhimento residencial foi aprovado pela Deliberação de Mesa nº 627/2015 de 1 de julho o Estudo “**Os Perfis e Competências dos Profissionais com funções no Acolhimento Residencial**”, onde foram identificadas as competências psicossociais e técnicas para cada uma das categorias profissionais que deverão ser consideradas nos

processos de recrutamento e seleção de recursos humanos para a Direção de Infância e Juventude. Foi também elaborado um documento sobre a dotação e qualificação dos recursos humanos que será aferido de acordo com as alterações decorrentes da regulamentação da última legislação publicada.

*Respostas familiares de substituição: Adoção, Apadrinhamento Civil e Acolhimento Familiar*

De acordo com o Regulamento Orgânico do Departamento de Ação Social e Saúde (Deliberação de Mesa nº 1975/2013) a Unidade de Adoção, Apadrinhamento Civil e Acolhimento Familiar (UAACAF) agrega o Serviço de Adoção e as respostas de Apadrinhamento Civil e de Acolhimento Familiar e tem como finalidade promover respostas familiares de substituição através da integração familiar de crianças, temporária ou definitivamente, privadas de meio familiar por decisão judicial.

**Quadro 37 - Adoção**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Varição 2015/14
Nº de famílias inscritas para adoção de raiz	82	-	79	-	-4%
Nº de famílias inscritas para adoção de facto	4	-	5	-	25%
Nº de famílias avaliadas	59	50	68	36%	15%
Nº de famílias selecionadas	58	-	64	-	10%
Nº de crianças em situação de adotabilidade	49	40	47	18%	-4%
Nº de Crianças integradas em período de Pré-Adoção	48	50	42	-16%	-13%
Nº de adoções decretadas	69	20	50	150%	-28%
Nº de processos de adoção instruídos	25	25	25	0%	0%
Nº de ações de formação parental	38	-	37	-	-3%
% Famílias avaliadas face às famílias inscritas	72,0%	85,0%	86,1%	1,1 p.p.	14,1 p.p.

Em 2015 inscreveram-se para adoção 84 famílias (79 para adoção de raiz e 5 para adoção de facto), foram avaliadas 68, mais 36% do que o planeado e mais 15% do que em 2014, e selecionadas 64. A percentagem de famílias avaliadas face às inscritas foi de 86,1%, com um desvio positivo de 1,1 p.p. face ao previsto e um acréscimo de 14,1 p.p. face a 2014.

No final do ano encontravam-se em situação de adotabilidade 47 crianças, mais sete do que as previstas e menos duas do que em 2014.

A discrepância, cada vez maior, entre o número de candidatos selecionados para adotar (64) e o número de crianças em situação de adotabilidade (47) não se reflete na diminuição da lista de espera, essencialmente devido ao facto de se tratar de crianças com graves problemas de saúde, o que compromete a execução do projeto de vida de adoção.

Foram instruídos 25 processos de adoção, conforme estava planeado, não se registando variações face ao ano anterior. O nº de adoções decretadas pelo Tribunal foi de 50, mais 30 do que as planeadas e menos 19 do que em 2014.

Das 42 crianças integradas em pré-adoção, 21 foram integradas em famílias selecionadas pela SCML, 20 em famílias selecionadas pelos Centros Distritais de Segurança Social e uma foi integrada por adoção internacional.

Em dezembro de 2015 entrou em funcionamento o Conselho Nacional de Adoção (criado por via da alteração legislativa e que integra representantes da Segurança Social do Continente e Regiões Autónomas e da SCML), cujas atribuições são, entre outras, confirmar as propostas de encaminhamento apresentadas pelas equipas de adoção, emitir recomendações aos organismos de segurança social e às instituições particulares autorizadas que intervêm em matéria de adoção.

No âmbito da resposta **Apadrinhamento Civil** manteve-se o acompanhamento das duas crianças integradas em apadrinhamento civil em 2014, com avaliação positiva, devendo ser concluído este acompanhamento durante o 1º semestre de 2016. Em 2015 não houve candidaturas, apesar do bom acolhimento da sessão de divulgação realizada.

Continua a não haver candidaturas para **Acolhimento Familiar**. Contudo, face às recentes alterações legislativas que reforçam a necessidade de criar respostas de colocação para crianças até aos 6 anos em famílias de acolhimento, foram retomadas sessões de informação/divulgação e iniciado processo de *benchmarking* junto de experiências internacionais nesta área.

#### *Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa*

A Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa (EATTL) presta desde 2004 e por força do Protocolo de Cooperação entre a SCML e o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, IP celebrado em 2 de julho de 2003, assessoria ao Tribunal de Família e Menores de Lisboa (TFML) no âmbito dos processos de promoção e proteção.

A relação direta com o Tribunal tem trazido mais-valias na diferenciação da intervenção da EATTL, nomeadamente nas situações de conflito e/ou incumprimento reiterado de famílias e jovens, assumindo esta Equipa as interações de maior complexidade nas situações em acompanhamento por outras equipas da SCML.

O aumento processual da EATTL e a articulação da SCML com o TFML no âmbito da promoção e proteção de crianças e jovens são questões que têm vindo a ser abordadas com esta instância, tendo-se realizado em 2015 uma reunião conjunta com a presença do Provedor, da Vogal da Ação Social e de Dirigentes da Direção de Infância e Juventude da SCML e da equipa de Juízes e Procuradores daquele Tribunal.

**Quadro 38 - Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de processos entrados	338		478		41%
Nº de crianças abrangidas	456		630		38%
Nº de pedidos de apoio técnico	3.784	3.993	4.238	6%	12%
Nº de processos com acompanhamento	1.432	1.505	1.593	6%	11%
Nº de processos ativos	1.349		1.501		11%
Nº de processos arquivados	322		326		1%
Nº de respostas a pedidos de apoio técnico	3.258	3.338	4.431	33%	36%

Durante o ano de 2015, a Instância Central – Família e Menores da Comarca de Lisboa enviou para a EATTL 478 novos processos, mais 41% do que em 2014.

No final do ano encontravam-se ativos 1.501 processos, mais 11% do que em 2014, e o nº médio de processos acompanhados no ano foi de 1.593, com desvio positivo de 6% face à meta e 11% superior ao realizado no ano anterior.

Foram recebidos na EATTL 4.238 pedidos de apoio técnico, mais 6% que o previsto e mais 12% que no ano anterior, e elaboradas 4.431 respostas ao Tribunal.

Compete também à EATTL a função de acompanhamento de mandatos de condução emitidos pelo TFML, sendo que em 2015 foram acompanhados 56, mais 22 do que em 2014.

### ***Ações transversais na área de família, infância e juventude***

#### ***Intervenção preventiva da SCML no âmbito do sistema de promoção e proteção***

A estruturação da intervenção preventiva no âmbito do sistema de promoção e proteção na SCML envolve todas as respostas sociais com competência em matéria de infância e juventude, pretendendo-se um trabalho conjunto que vise a estruturação concertada deste tipo de intervenção com o objetivo de contribuir para a prevenção e redução de situações de risco e perigo na infância e juventude.

O grupo de trabalho constituído para iniciar este processo definiu alguns princípios orientadores da intervenção, nomeadamente a importância da SCML implementar uma política institucional de prevenção pelos direitos da criança através de medidas de ordem transversal, posicionamento que obriga à adoção de uma visão articulada e integrada da criança, consubstanciada na conceção estratégica para as diferentes áreas de intervenção.

As propostas apresentadas incluíram a criação de projetos/respostas sociais e a definição, a partir das respostas existentes, de medidas de carácter preventivo através de programas de natureza individualizada, grupal, terapêutica, educativa, social e alargados à comunidade. Sublinha-se a importância do trabalho em rede, integrado e articulado com as instituições externas à SCML.

O Referencial da Infância para as Respostas Sociais de Proximidade para a 1ª e 2ª Infância apresentado em 2015 vem reforçar um conjunto de orientações que visam a estruturação de propostas educacionais que contribuem para uma prática educativa de qualidade, sugerindo linhas de atuação consonantes com uma estratégia na área da prevenção. Ainda neste âmbito foram dinamizados programas de promoção de competências parentais, atividades diversas e ações de sensibilização junto das famílias. A articulação próxima com a Saúde Santa Casa possibilitou, de igual forma, intervir na área da prevenção de risco através de rastreios e ações de sensibilização.

As Equipas de Apoio à Família têm-se afigurado como uma resposta ao nível da prevenção terciária. Não obstante o acompanhamento quase exclusivo das Medidas em Meio Natural de Vida (MMNV), cujos Processos de Promoção e

Proteção remetem para trâmites de ordem legal, tem sido possível realizar ainda um trabalho ao nível da Prevenção Secundária, através de ações que visam a promoção de competências parentais e a promoção de competências pessoais e sociais nas crianças e nos jovens.

A EATTL, enquanto equipa de assessoria técnica, tem a cargo a execução de todas as Medidas dos processos de âmbito judicial, enquadrando a sua ação ao nível da prevenção terciária.

Na área do Acolhimento Residencial de crianças e jovens deu-se continuidade à utilização de instrumentos uniformizados, nomeadamente na elaboração dos Projetos de Vida a 6 meses de institucionalização com revisões semestrais do diagnóstico, prognóstico e Planos de Intervenção. Destaca-se, no ano de 2015, as boas práticas interserviços e interinstitucionais de cariz casuístico, registando-se as que conduziram à execução de Projetos de Vida de desinstitucionalização.

No âmbito da proposta apresentada, foi dado enfoque à Ação de intencionalidade pedagógica e reparadora, possível a partir das relações de vinculação estabelecidas, a par do trabalho de histórias de vida, de conceito de família e de promoção de autonomia, bem como o trabalho desenvolvido com as famílias na promoção da parentalidade positiva.

No âmbito da Unidade de Apoio à Autonomização, a intervenção preventiva faz-se ao nível da prevenção secundária e terciária e visa o apoio nos processos de autonomização mediante a implementação de estratégias que previnam a exclusão social, tendo em conta as características da população acolhida, nomeadamente através de medidas como a participação do jovem na elaboração do Plano de Intervenção, a importância da relação estabelecida com o cuidador de referência, o acompanhamento dos jovens após autonomização, as ações de qualificação para a promoção do grau de empregabilidade e a qualificação dos técnicos através de um Plano de formação contínua.

Em 2016 pretende-se dar continuidade ao já enunciado e desenvolver mais ações no âmbito da prevenção secundária, mediante estratégias de participação ativa das crianças e jovens e reforço da intervenção no âmbito do desenvolvimento das competências das famílias em acompanhamento, incluindo uma resposta integrada ao nível da prevenção secundária e terciária, centrada em intervenções dinâmicas e colaborativas.

### *Supervisão das Equipas*

Destaque no último trimestre do ano para o início da supervisão das equipas, considerada como uma mais-valia e prática de excelência face à natureza complexa e exigente do exercício. Esta ação visa dotar as equipas de crescente capacidade técnica na apreciação das situações e consequentemente na sua intervenção, suportando-as nos processos de regulação emocional/comunicacional inerente às funções atribuídas.

O modelo de supervisão implementado é dirigido a todos os colaboradores de 11 das respostas das Unidades de Acolhimento Residencial, com periodicidade quinzenal, com a colaboração de 5 supervisores, e monitorização interna do processo de avaliação.

### *Participação em projetos internacionais*

De referir que a SCML, conjuntamente com representantes do Ministério da Educação, da Saúde e ISS, integrou grupo de peritos, em projeto internacional, promovido pela *European Social Network*, no âmbito do acompanhamento da implementação das Recomendação da Comissão Europeia de 2013, designado por “Investir nas Crianças para quebrar o ciclo vicioso da desigualdade”.

Os resultados relativos a Portugal foram apresentados em Budapeste no terceiro e último encontro realizado em maio, conjuntamente com a Itália, Roménia, Hungria e Bélgica.

Estão representados neste projeto, desde 2013, para além de Portugal, mais 13 países europeus. Deste processo irá resultar um relatório, que será apresentado no Parlamento Europeu no próximo mês de abril, e um conjunto de recomendações no sentido de ser garantido o acesso a serviços de maior qualidade na área da infância e garantidos mecanismos de participação das Crianças, no contexto europeu.

### *Pessoas Idosas*

O envelhecimento é uma questão central nas sociedades contemporâneas, assumindo reflexos e consequências cada vez maiores nas diversas dimensões da vida social. Não se trata apenas de uma questão demográfica mas também da transformação das estruturas da população, tornando-se um desafio para a economia e organização social.

Aliado ao progressivo envelhecimento demográfico verifica-se também uma longevidade crescente, nem sempre acompanhada por uma boa qualidade de vida e de bem-estar, o que vem aumentar a complexidade e diversidade das situações com necessidade de apoio.

Apesar do investimento ao nível da prevenção ser fundamental, a realidade remete-nos também, cada vez mais, para níveis de intervenção secundária e terciária - da manutenção e da reabilitação -, tentando prevenir o agravamento das situações de dependência e intervindo sempre no sentido de proporcionar qualidade de vida ao indivíduo independentemente do seu estado global.

A promoção da autonomia, da reabilitação e da manutenção com o objetivo de melhorar da qualidade de vida implica um trabalho multidisciplinar concertado entre os vários intervenientes, onde se inclui o próprio idoso como autor e ator do seu projeto de vida, tendo por base o modelo colaborativo de gestão de caso.

Uma intervenção continuada, atempada e adaptada a cada caso específico, em termos de apoio e cuidados é, pelas razões referidas, um fator decisivo na preservação das capacidades físicas, cognitivas e relacionais das pessoas idosas, sendo nesse sentido que tem vindo a ser norteadada a intervenção da SCML nesta área.

**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.

**Objetivo Operacional - 8:** Implementar medidas de reorganização do modelo de intervenção de proximidade.

### Respostas de proximidade

#### Equipas de Apoio a Idosos

Estas equipas estão orientadas para acolher, atender e acompanhar cidadãos com 65 e mais anos, em situação de isolamento e de grande vulnerabilidade social, a viverem sós ou em agregados só de idosos, com preponderância dos fatores de risco sobre os fatores protetores, verificados por instrumento específico. Atualmente, estas equipas encontram-se a responder essencialmente a situações urgentes de risco/perigo, em particular as referenciadas pela PSP, juntas de freguesia, Proteção civil, Linha S.Ó.S, Polícia Municipal e Comissões Sociais de freguesia, com uma intervenção mais direcionada para respostas de emergência.

A estratégia de intervenção das EAI assenta no modelo colaborativo de gestão de caso. Em 2015, os técnicos das EAI continuaram a beneficiar de Supervisão Externa sendo este o ano de consolidação do modelo.

**Quadro 39 - Equipas de Apoio a Idosos**

Indicadores de Atividade	Realizado	Plano	Realizado	Desvio	Variação
	2014	2015	2015		2015/14
Nº de Situações novas	1.255	-	1.459	-	16%
Nº de situações avaliadas	1.446	850	1.304	53%	-10%
Nº de situações encaminhadas	917	-	988	-	8%

Em 2015, as EAI atenderam 1.459 novas situações, mais 16% do que em 2014, e avaliaram 1.304, mais 53% do que o planeado. Foram encaminhadas para Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Lar, 988 situações, mais 8% do que em 2014.

Em 2015 teve início a monitorização dos idosos isolados em situação de vulnerabilidade (SIV) e foi criada uma aplicação geográfica, recorrendo ao sistema de informação geográfica (SIG) da SCML, que permite uma atuação mais célere e eficaz em situações de crise, como por exemplo em vagas de frio ou de calor, com risco mais elevado para esta população. O acesso à aplicação SIV está disponível internamente em <http://swsigappd/flexviewers/SIV2014/>.

*Centro de Dia*

O Centro de Dia é uma resposta social aberta à comunidade e integra um conjunto de serviços e atividades de carácter sócio recreativo, terapêutico e cultural que, de forma articulada, visa dar resposta à população idosa fomentando a sua permanência no meio natural de vida, de uma forma equilibrada e promotora de qualidade de vida.

No corrente ano foi apresentada a “proposta de requalificação dos Centros de Dia” que se encontra em processo de discussão com vista à elaboração do Referencial de Intervenção para esta resposta social.

**Quadro 40 - Centro de Dia**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de Centros de Dia	26	25	25	0%	-3,8%
Capacidade	1.979	1.739	1.834	5%	-7,3%
Frequência média diária	1.167	-	1.171	-	0,4%
Nº de utentes diferentes (média trimestral)	1.680	1.821	1.615	-11%	-3,9%
Nº total de utentes diferentes no ano	1.985	-	1.842	-	-7,2%
Nº de utentes diferentes atividades de convívio	482	-	452	-	-6,2%
Taxa de Utilização	59,0%	-	64,2%	-	5,2 p.p

Em 2015 foram apoiados nos Centros de Dia 1.842 utentes diferentes e o nº médio trimestral foi de 1.615, com desvio negativo de 11% face ao planeado e menos 3,9% do que em 2014. No entanto, apesar desta diminuição, aumentou a frequência média diária e consequentemente a taxa de ocupação que passou de 59% para 64,2%.

No Centro Eng.º Álvaro de Sousa, reclassificado em 2013 como Centro de Convívio, frequentaram atividades 444 utentes diferentes, menos 16 que o planeado, e a frequência média diária foi de 102. Este Centro está mais direcionado para pessoas adultas, com total autonomia, que procuram atividades regulares e programas de natureza cultural, formativa e recreativa. Em 2015 foram desenvolvidas pelo Centro 133 atividades (56 formativas, 51 culturais e 26 recreativas).

*Serviço de Apoio Domiciliário*

Em 2015, as equipas do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) deram continuidade à implementação da metodologia de trabalho iniciada em 2014, assente no modelo colaborativo de gestão de caso, consubstanciada em princípios de intervenção centrada nas competências e recursos do indivíduo, das famílias e das comunidades.

Durante o ano em análise, conforme o objetivo estratégico de envolver e capacitar as famílias/cuidadores informais na prestação dos cuidados e no processo de tomada de decisão, foi aplicado um questionário aos cuidadores informais dos utentes de SAD. De acordo com os resultados e enquadrado pelo Programa de supervisão em curso, pretende-se definir e aplicar um plano de formação/ação para este grupo alvo em 2016.

Quadro 41 - Serviço de Apoio Domiciliário

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de Serviços de Apoio Domiciliário	14	14	13	-7%	-7%
Capacidade	3.021	3.091	2.951	-5%	-2%
Nº de utentes diferentes (média trimestral)	2.747	2.589	3.142	21%	14%
Nº total de utentes diferentes no ano	3.501	-	3.557	-	2%
Nº médio diário de utentes	2.288	-	2.036	-	-11%
Nº de utentes admitidos	1.157	-	1.054	-	-9%
Nº de utentes saídos	938	-	909	-	-3%
Taxa de Utilização	75,7%	75,1%	68,6%	-6,5 p.p.	-7,1 p.p.

Em 2015, foram apoiadas 3.557 utentes diferentes e o nº médio trimestral foi de 3.142, com um desvio positivo de 21% face ao planeado e mais 14% do que no ano anterior. A taxa de utilização foi inferior em 6,5 p.p. face ao previsto e em 7,1 p.p. face a 2014.

#### *Serviço de Apoio Domiciliário Integrado*

O Serviço de Apoio Domiciliário Integrado (SADI) constitui uma resposta de apoio social e cuidados de saúde aos utentes de SAD, facilitadora do acesso a cuidados integrados. Esta complementaridade de respostas constitui uma mais-valia para a manutenção das pessoas no seu meio natural de vida, com qualidade, quando for essa a sua vontade.

Quadro 42 - Serviço de Apoio Domiciliário Integrado

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de SAD com SADI	10	10	9	-10%	-10%
Nº de utentes diferentes (média trimestral)	566	642	567	-12%	0%
Nº total de de utentes diferentes no ano	675	-	606	-	-10%
Nº médio diário de utentes	519	-	489	-	-6%
Nº de utentes avaliados	138	-	487	-	253%
Nº de utentes admitidos	158	-	126	-	-20%
Nº de utentes saídos	176	-	169	-	-4%

Ao longo de 2015, o SADI deu resposta a 606 utentes diferentes, mantendo-se a tendência para a diminuição do número de utentes abrangidos por esta resposta já registada em anos anteriores. O nº médio trimestral de utentes foi de 567, menos 12% do que o planeado e ao nível do verificado em 2014.

O nº de utentes avaliados aumentou significativamente passando de 138 em 2014 para 487 em 2015.

## Programa de “Teleassistência”

O programa “Teleassistência: Dialogar para combater a solidão” foi criado com o objetivo primordial de combater o isolamento de idosos e pessoas em situação de dependência, em particular os utentes do serviço de Apoio Domiciliário da SCML.

Quadro 43 - Teleassistência

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de utentes diferentes	791	822	809	-1,6%	2,3%
Nº de utentes utilizadores no período	645	-	679	-	5,3%
Nº de utentes/ <i>carephones</i> ativos	638	-	618	-	-3,1%
Nº de chamadas ao <i>Contact Center</i>	22.314	-	20.192	-	-9,5%
Nº <i>Carephones</i> disponíveis	667	700	700	0,0%	4,9%
Taxa de Ocupação de <i>Carephones</i>	97,2%	92,0%	92,2%	0,2 p.p.	-5 p.p.

Em 2015 foram apoiados 809 utentes diferentes, menos 1,6% do que o planeado e mais 2,3% face a 2014. O serviço foi utilizado por 679 utentes diferentes e foram recebidas pelo Serviço de Teleassistência 20.192 chamadas.

No final do ano, tinham *carephone* ativo 618 utentes e a taxa média de ocupação dos aparelhos disponíveis foi de 92,2%, em linha com o planeado.

## Serviço de Gestão de Produtos de Apoio

O Serviço de Gestão de Produtos de Apoio (SGPA) gere a sua atividade como serviço integrado no Departamento de Ação Social e Saúde, procedendo à gestão de toda a atividade relacionada com produtos de apoio. No âmbito do Protocolo de Cooperação celebrado em 2003 com o ISS/CDL, o SGPA assegura também as competências da SCML relativas ao financiamento e atribuição de produtos de apoio.

Quadro 44 - Serviço de Gestão de Produtos de Apoio

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de utentes apoiados	2.640	2.950	3.269	11%	24%
Nº de utentes individuais novos	501	-	629	-	26%
Nº de PA cedidos	4.173	2.400	4.658	94%	12%
Nº de reparações de PA	403	-	536	-	33%
Total de financiamento despendido em PA (ISS/ CDL)	184.423 €	-	218.000 €	-	18%
Nº de processos de financiamento atribuídos (ISS/CDL)	89	-	90	-	1%

Em 2015, o SGPA apoiou um total de 3.269 utentes através da cedência de 4.658 produtos de apoio, com desvios positivos face ao planeado de 11% e 94%, respetivamente. Face a 2014, o nº de utentes apoiados aumentou 24% e o nº de produtos cedidos 12%.

A verba total atribuída pelo ISS para produtos de apoio foi de 218.000€, mais 18% face a 2014, sendo que praticamente 100% da mesma foi investida na atribuição de produtos a 90 requerentes.

### Respostas residenciais

As respostas sociais de administração direta (Lar de Idosos, Residência Temporária e Residência Assistida), dirigidas a pessoas idosas de maior vulnerabilidade, são geridas pela Unidade de Apoio e Promoção no Envelhecimento Ativo (UAPEA). Esta Unidade tem por 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 efetuar a gestão direta das respostas de acolhimento residencial para pessoas idosas.

**Quadro 45 - Estruturas Residenciais para Idosos**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
<b>Lares</b>					
Nº de Estabelecimentos	13	13	13	0%	0%
Capacidade	675	577	575	0%	-15%
Nº de utentes diferentes	700	-	665	-	-5%
Nº médio de utentes	572	585	571	-2%	0%
Taxa de ocupação	84,7%	84,0%	99,2%	15,2 p.p.	14,5 p.p.
Lugares de Emergência *	1	1	4	300%	300%
Nº de utentes diferentes	12	11	43	291%	258%
Tempo médio de estadia (em dias)	21	-	14	-	-33%
<b>Residências Temporárias</b>					
Nº de Estabelecimentos	1	1	1	0%	0%
Capacidade **	16	16	16	0%	0%
Nº de utentes diferentes	157	-	134	-	-15%
Nº médio de utentes	16	16	15	-6%	-6%
Tempo médio de estadia (em dias)	60	-	40	-	-33%
Taxa de ocupação	100,0%	100,0%	95,3%	-4,7 p.p.	-4,7 p.p.
<b>Residência Assistida</b>					
Nº de Estabelecimentos	7	7	7	0%	0%
Capacidade	175	175	175	0%	0%
Nº de utentes diferentes	136	-	118	-	-13%
Nº médio de utentes	122	118	110	-7%	-10%
Taxa de ocupação	69,6%	70,0%	62,9%	-7,1 p.p.	-6,7 p.p.

\* 2014 e Plano 2015: 1 na Residência Qtª das Flores; 2015: 2 na Residência Qtª das Flores; 2 no Lar de Campolide e 1 no Lar Stª Joana Princesa

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

### Lar de Idosos

Em 2015 mantiveram-se em funcionamento 13 lares de idosos, tendo-se reduzido transitoriamente a capacidade do lar de idosos da MITRA de 160 para 60 utentes, enquanto decorrem as obras de remodelação deste espaço, conforme Deliberação de Mesa nº 325, de dezembro de 2014. Na sequência deste ajustamento da capacidade, a taxa de ocupação aumentou significativamente ficando próxima dos 100% e acima da meta de 84% definida em Plano.

Ao longo do ano residiram nos lares 665 utentes diferentes e o nº médio foi de 571, ligeiramente abaixo do valor planeado e sem variação face a 2014.

O lugar de emergência disponível revelou-se insuficiente, pelo que foi necessário disponibilizar mais três camas (2 ainda em 2014) para responder, principalmente, a situações encaminhadas pelos Hospitais, Proteção Civil e linha 144, sendo assim possível viabilizar o acolhimento a 43 pessoas diferentes em 2015. O tempo médio de estadia nos lugares de emergência foi de 14 dias, menos uma semana do que o verificado em 2014, o que também contribuiu para rentabilizar este recurso.

### *Residência Temporária*

A resposta social Residência Temporária é assegurada em estabelecimento, através do acolhimento de pessoas idosas (até 3 meses) em situação de incapacidade/dependência cuja situação de saúde não lhes permita permanecer no domicílio e que necessitem de vigilância sistemática mas não de cuidados médicos e de enfermagem permanentes, proporcionando, ainda, o descanso ao cuidador.

Em 2015, a SCML manteve uma capacidade instalada para 16 pessoas na resposta social Residência Temporária e apoiou 134 utentes diferentes. O nº médio de utentes foi de 15, menos um do que o planeado e a taxa de ocupação foi de 95,3%, com um desvio negativo de 4.7 p.p. face ao previsto.

### *Residência Assistida*

Em 2015, a SCML manteve uma capacidade instalada para 175 utentes nas 7 Residências Assistidas. No entanto, está previsto o aumento da capacidade desta resposta, através da entrada em funcionamento de uma nova Residência Assistida, com capacidade para 36 residentes, integrada num Equipamento sito no Bairro Padre Cruz.

As sete residências assistidas deram resposta a 118 utentes diferentes e a taxa de ocupação situou-se nos 62,9%, menos 7,1 p.p. do que o planeado e menos 6,7 p.p. do que em 2014. A taxa de ocupação abaixo da capacidade instalada e que já se verificou em anos anteriores deve-se, no corrente ano, à retirada dos residentes de um dos Recolhimentos da Capital devido à degradação de condições em algumas residências.

**Objetivo Operacional - 5:** *Implementar medidas de organização e gestão relativas à integração em lares privados de utentes apoiados pela SCML.*

### *Programa Idosos em Lar (PILAR)*

O Programa Idosos em Lar (PILAR), criado em 2012, tem como objetivos centrais garantir um apoio continuado aos idosos institucionalizados em estruturas residenciais privadas, com vista a assegurar cuidados e serviços de qualidade, bem

como garantir a gestão centralizada das vagas das estruturas residenciais de administração direta para pessoas idosas, rentabilizando as potencialidades desta resposta.

**Quadro 46 - Programa PILAR**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº Lares privados	123	120	108	-10%	-12%
Nº de admissões em estabelecimentos - SCML	127	-	98	-	-23%
Nº de propostas de admissão analisadas	290	-	239	-	-18%
Nº Lares Lucrativos avaliados e caracterizados	138	40	43	8%	-69%
Nº Processos transferidos para o PILAR	387	-	330	-	-15%
Nº total de processos acompanhados pelo PILAR	1.095	1.000	1.235	24%	13%

Ao longo de 2015, o Programa Idosos em Lar acompanhou 1.235 processos de pessoas integradas em 108 lares privados, com desvios face ao planeado de mais 24% e menos 10%, respetivamente. Face a 2014, os processos de pessoas em lar privado aumentou 13% e o nº de lares diminuiu 12%. De referir que um dos objetivos da SCML é a redução do nº de lares privados com utentes da SCML, concentrando os idosos naqueles que prestam mais e melhor serviço.

Ao longo do ano, foram avaliados e caracterizados 43 lares privados, mais 3 do que o previsto.

No final de 2015, o nº de lares privados com utentes da SCML era de 99, o mesmo que no final de 2014, não tendo sido atingido o objetivo de redução de 5%, o que, em parte, se justifica pela importância de manter os idosos nos lares que estão próximos da sua rede de suporte familiar garantindo um maior acompanhamento.

A Demora Média para a Ocupação de Vagas em Lar da SCML foi de 15 dias, cumprindo a meta estabelecida para este indicador.

### ***Públicos Vulneráveis e Pessoas com Deficiência***

Nesta área destaca-se a alteração do paradigma de intervenção na cidade de Lisboa para pessoas em situação de sem-abrigo, domicílio instável ou em situação de risco social grave, tendo por base o preconizado na Estratégia Nacional que defende o trabalho integrado e em rede numa abordagem colaborativa e de cooperação entre os diferentes parceiros.

Em 14 de Janeiro de 2015 foi assinado o Protocolo de Parceria entre a Comissão Tripartida da Rede Social e 19 entidades que trabalham com esta problemática e um acordo de adesão específico onde cada um dos parceiros enunciou os recursos a alocar ao Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo (NPISA), que atualmente é constituído por 22 parceiros. Funciona num espaço cedido pela CML e atual sede da Unidade de Emergência da SCML, onde é feito o atendimento à população e onde todas as entidades parceiras têm assento. Esta partilha de espaço é favorável à

construção de um sentimento de pertença e identidade comum, fatores facilitadores da intervenção integrada no combate à problemática das pessoas em situação de sem-abrigo, domicílio instável ou em situação de risco social grave. O NPISA adotou o Modelo de Governação Integrada, tendo em conta o potencial para a criação de sinergias a nível de recursos técnicos e materiais, nomeadamente na gestão de casos, no apoio económico, nas vagas disponíveis, no acesso a cuidados de saúde e no sistema informático.

**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.*

**Objetivo Operacional - 12:** *Avaliar Grau de Satisfação nas Respostas Sociais.*

### **Respostas sociais temporárias e de emergência**

A intervenção da Equipa do Atendimento da Unidade de Emergência (UE) tem como objetivo principal o atendimento e acompanhamento de pessoas e/ou famílias, nacionais ou estrangeiras, que estejam em situação de sem-abrigo ou domicílio instável ou em situação de risco social grave.

O serviço da UE funciona, desde o final de 2014, no Cais do Gás ao Cais do Sodré, juntamente com a Unidade de Atendimento à Pessoa Sem Abrigo (UAPSA) e o Núcleo de Planeamento e Intervenção com a Pessoa Sem Abrigo (NPISA).

A SCML garante, ainda, o apoio à população requerente de Proteção Internacional com autorização de residência provisória, ao abrigo Protocolo de Cooperação em Matéria de Apoio a Requerentes de Asilo subscrito em 2012 entre o Instituto de Segurança Social, o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, o Instituto do Emprego e Formação Profissional, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural e o Conselho Português para os Refugiados.

**Quadro 47 - Acolhimento de Emergência**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de Atendimentos	9.278	-	8.692	-	-6%
Nº Processos Abertos	896	-	766	-	-15%
Nº utentes diferentes atendidos	3.474	3.850	4.441	15%	28%

Em 2015 foram atendidos 4.441 utentes diferentes, mais 15% do que o planeado e mais 28% do que em 2014. O nº de atendimentos foi 8.692 e foram abertos 766 novos processos, menos 6% e menos 15% face a 2014, respetivamente.

Do total dos 4.441 utentes diferentes atendidos, 1.380 tinham nacionalidade estrangeira e destes 264 requereram asilo político.

### *Avaliação da satisfação dos parceiros com o NPISA*

A ação do Núcleo de Planeamento e Implementação Sem-Abrigo (NPISA) foi alvo de avaliação de satisfação, através da realização de inquéritos por questionário às 19 entidades parceiras (a comissão tripartida composta pela SCML, CML e ISS, não foi abrangida), obtendo-se uma taxa de resposta de 100%.

Das 19 questões colocadas às 19 entidades parceiras, foram obtidas 361 respostas das quais apenas 1% (5 respostas) foram não respostas.

O nº de respostas com índice de satisfação  $\geq$  Satisfaz foi de 308, correspondendo a 85% do total de respostas obtidas, superando, assim, a meta de 50% estabelecida em plano.

### *Programa Intergerações*

À semelhança dos anos anteriores, o Programa Intergerações manteve a sua intervenção assente em diversas áreas-problema, nomeadamente, população sem-abrigo e idosos isolados.

Na **área da população sem-abrigo**, em 2015 a Equipa de Ligação para os Sem-Abrigo, em estreita colaboração com o recém-criado Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA) de Lisboa e com a Unidade de Emergência (UE) da SCML, realizou 159 saídas à rua, que incluíram 518 visitas a locais, 792 observações de pessoas em situação de sem-abrigo, 445 contactos realizados, dos quais resultaram 116 acompanhamentos efetivos a serviços com pessoas em situação de sem-abrigo.

Em 2015, a Equipa de Ligação passou a fazer parte do Grupo Interinstitucional das Equipas de Rua que Acompanham as Pessoas Sem-Abrigo da Cidade de Lisboa (GIPSA), integrou a escala de saída das Equipas Técnicas de Rua do NPISA e participou em grupos de trabalho do Eixo do Planeamento, nomeadamente o Grupo de Trabalho para a Elaboração do Diagnóstico Local e o Grupo de Trabalho para a Elaboração do Guia de Recursos.

A Equipa de Ligação foi ainda a responsável da SCML pela organização e coordenação da ação “Sem-Abrigo Todos Contamos”, uma operação de contagem e georreferenciação da População Sem-Abrigo realizada em 12 de Maio de 2015 e que envolveu cerca de 1.000 voluntários e 33 instituições parceiras. Esta contagem revelou a existência de 818 pessoas sem-abrigo, das quais 431 foram contadas na rua e 387 a dormir em centros de alojamento.

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 cerca de 1.500 participantes por mês, com uma média semanal superior a 360 participantes.

Foram ainda desenvolvidas pelo Programa Intergerações duas novas atividades: a ação “ConViver Melhor”, plataforma de angariação e distribuição de bilhetes para atividades de cariz cultural e recreativo, que permitiu a realização de 42

visitas a espaços culturais, abrangendo um total de 524 idosos; e as “Ações de Sensibilização”, em parceria com o Núcleo de Saúde Mais Próxima, com o objetivo de informar e formar a população idosa sobre Prevenção de Quedas e Alimentação Saudável e Vida Ativa, tendo sido realizadas 15 ações de sensibilização abrangendo 400 idosos.

No âmbito do Programa Férias Santa Casa, o Programa Intergerações, organizou colónias de férias na Páscoa e no Verão, envolvendo 218 crianças.

#### *Centros de Apoio Social*

A SCML possui dois Centros de Apoio Social, o Centro de Apoio Social dos Anjos (CASA) e o Centro de Apoio Social de S. Bento (CASSB) que disponibilizam diversos serviços com vista à promoção da integração social da população sem-abrigo ou domicílio instável da cidade de Lisboa.

#### *Refeitório e Cuidados de Higiene e Saúde*

O 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.

**Quadro 48 - Refeitório Social**

Indicadores de Atividade	Realizado	Plano	Realizado	Desvio	Variação
	2014	2015	2015		2015/14
Capacidade	500	500	500	0%	0%
Nº de utentes diferentes	993	1.200	958	-20%	-4%
Frequência média diária	260	-	228	-	-12%
Nº de novos utentes	375	-	515	-	37%
Nº de refeições total	142.107	-	122.864	-	-14%
Nº médio diário de refeições	390	-	337	-	-14%

Ao longo de 2015 verificou-se um decréscimo de 4% no número de utentes diferentes apoiados face a 2014, tendência que tem vindo a ser registada nos últimos anos. Face ao planeado, o desvio foi também negativo, de 20%.

As especificidades da população que recorre a este serviço, em situação de pobreza extrema e exclusão social e para a qual é necessário encontrar outro tipo de apoio, têm contribuído para que esta resposta assuma, cada vez mais, um carácter temporário, verificando-se grande rotatividade. Assim, apesar de terem sido admitidos mais 140 utentes do que em 2014, a frequência média diária diminuiu 12% e foram servidas menos refeições (-14%).

Ao longo do ano, foram ainda prestados cuidados de higiene e fornecida roupa a 223 utentes e utilizaram o serviço de lavandaria 208.

No Gabinete Médico, o nº médio de utentes atendidos foi de 83 e foram realizadas 709 consultas de psiquiatria.

### *Ateliês Ocupacionais*

Os ateliês ocupacionais do CASA e do CASSB destinam-se a públicos em situação de exclusão social grave, nomeadamente pessoas com percurso de sem-abrigo, tendo como fim último a sua inclusão social.

**Quadro 49 - Ateliês Ocupacionais**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de centros de apoio social	2	2	2	0%	0%
Capacidade	65	65	65	0%	0%
Nº de utentes diferentes	480	510	443	-13%	-8%
Frequência média diária	63	-	56	-	-11%

Em 2015, a frequência média diária dos *ateliers* foi de 56 utentes e foram apoiados 443 utentes diferentes, verificando-se neste indicador um desvio negativo de 13% face ao planeado e um decréscimo de 8% face a 2014, tendência que já se verifica desde 2013.

Do total de utentes saídos desta resposta no CASSB, 60% integraram projetos de inclusão social, superando a meta de 25% definida em plano.

### *Acolhimento a Mulheres Vítimas de Violência*

A Casa de Acolhimento Maria Lamas, com capacidade para acolher 8 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 vitimização e 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.

Quadro 50 - Acolhimento Mulheres Vítimas de Violência

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Capacidade	22	24	22	-8%	0%
<b>Alojamento temporário</b>					
Nº Utentes admitidos: Crianças	15	-	18	-	20%
Nº Utentes admitidos: Mulheres	14	-	16	-	14%
Nº Utentes Diferentes	34	40	44	10%	29%
Tempo médio de estadia (dias)	62	-	111	-	79%
Frequência Média Diária	9	-	11	-	22%
% Casos de autonomização	66,7%	20,0%	69,4%	49,0 p.p.	2,7 p.p.
<b>Alojamento de emergência</b>					
Nº Utentes admitidos: Crianças	31	-	38	-	23%
Nº Utentes admitidos: Mulheres	32	-	39	-	22%
Nº Utentes Diferentes	63	45	77	71%	22%
Frequência Média Diária	1	-	2	-	100%
Taxa de Utilização	50,0%	-	75,0%	-	25,0 p.p.

Durante o ano de 2015, a CAML realizou avaliação diagnóstica e de risco de 142 situações sinalizadas, das quais 77 utentes (39 mulheres e 38 crianças) foram admitidas em acolhimento de emergência, mais 22% do que em 2014 e 71% acima do planeado para o ano. Do total de utentes admitidos, transitaram para Acolhimento Temporário 34 utentes (16 mulheres e 18 crianças).

No Acolhimento Temporário, foram acolhidos 44 utentes diferentes, mais 4 do que o planeado e mais 10 do que em 2014. O tempo médio de estadia dos utentes saídos foi de 111 dias e autonomizaram-se 25 mulheres, 69% do total de saídas, mais 2.7 p.p. do que em 2014 e superando a meta de 20% estabelecida em plano.

#### *Acolhimento Noturno Temporário e de Emergência*

Os Centros de Acolhimento Noturno Temporário e de Emergência visam responder em primeira instância às necessidades de alojamento, proporcionando ainda o acesso a cuidados de higiene diária e alimentação, salvaguardando as necessidades básicas de subsistência.

O Centro de Acolhimento Noturno dos Anjos (CAN) tem capacidade para acolher temporariamente 15 pessoas do sexo masculino e o Centro de Alojamento Temporário Mãe D'Água (CATMA) tem capacidade para acolher 30 pessoas temporariamente e 6 em emergência.

Quadro 51 - Acolhimento Noturno

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
<b>Acolhimento Noturno Temporário</b>					
Capacidade	45	45	45	0%	0%
Nº médio de utentes	92	108	93	-14%	1%
Nº de utentes admitidos	205	-	257	-	25%
Frequência média diária	39	-	45	-	15%
Tempo médio de estadia (dias)	42	-	45	-	6%
Tx. Utilização	87,0%	80,0%	99,4%	19,4 p.p.	12,4 p.p.
<b>Acolhimento Noturno de Emergência</b>					
Capacidade	6	6	6	0%	0%
Nº médio de utentes	100	91	89	-2%	-11%
Nº de utentes admitidos	387	-	353	-	-9%
Frequência média diária	4	-	3	-	-25%
Tempo médio de estadia (dias)	4	-	3	-	-20%
Tx. Utilização	66,7%	55,0%	54,2%	-0,8 p.p.	-12,5 p.p.

Em 2015, nos dois Centros de Acolhimento foram acolhidas 610 pessoas, 353 em alojamento de emergência e 257 em alojamento temporário, observando-se um decréscimo de 9% no primeiro tipo de alojamento e um acréscimo de 25% no segundo.

Em Alojamento Temporário, o nº médio de utentes foi de 93, menos 14% do que o planeado. No entanto, a taxa de utilização ao longo do ano foi muito próxima dos 100%, com um desvio positivo de 19,4 p.p. face ao previsto e mais 12,4 p.p. face a 2014.

Em Alojamento de Emergência, o nº médio de utentes foi de 89, menos 2% do que o previsto, e a taxa de utilização foi de 54,2%, ficando 0,8 p.p. abaixo do objetivo.

#### *Acolhimento temporário a mulheres com filhos*

A extensão do Centro de Alojamento temporário Mãe D'Água (CATMA) é um serviço cujo principal eixo de intervenção pretende dar resposta a mulheres com filhos em situação de vulnerabilidade social, proporcionando, para além do alojamento, alimentação e apoio psicossocial.

Quadro 52 - Acolhimento Temporário de Mulheres com Crianças

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Capacidade	16	16	16	0%	0%
Nº médio de utentes	21	20	25	25%	19%
Nº de utentes admitidos	42	-	55	-	31%
Frequência média diária	9	-	12	-	37%
Tempo médio de estadia (dias)	43	-	32	-	-25%
Taxa de utilização	54,7%	55,0%	73,4%	18,4 p.p.	18,7 p.p.

Ao longo de 2015 foram apoiados nesta resposta 61 utentes diferentes, sendo o nº médio trimestral de 25 utentes, mais 5 do que o planeado e mais 4 do que em 2014. Este aumento resulta de um maior número de sinalizações, o que levou ao aumento do nº de admissões, mais 13 do que em 2014, e também à existência de lista de espera.

### Casa de Transição

A Casa de Transição, com capacidade para acolher 14 utentes, é constituída por dois espaços habitacionais: a Casa Oportunidades - que se destina a indivíduos do sexo masculino em condições de poder beneficiar de liberdade condicional e em termo de pena; e a Casa Vida Ativa - que se destina a indivíduos do sexo masculino entre os 18 e 25 anos, com percurso longo de Institucionalização, preferencialmente em Casas de Acolhimento da SCML.

Quadro 53 - Casas de Transição

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Capacidade	14	14	14	0%	0%
Nº médio de utentes diferentes	16	30	18	-40%	11%
Nº de sinalizações	30	-	28	-	-7%
Nº de utentes admitidos	15	-	10	-	-33%
Nº de utentes saídos	24	-	21	-	-13%
Nº de utentes saídos por autonomização	18	-	14	-	-22%
Tempo médio de estadia (meses)	4	-	8	-	113%
% Utentes saídos por autonomização	75,0%	20,0%	66,7%	46,7 p.p.	-8,3 p.p.

Em 2015, o nº médio de utentes acolhidos foi de 18, mais 2 do que em 2014, mas abaixo do valor planeado. Do total de 21 utentes saídos, 14 foram por autonomização, correspondendo a uma taxa de autonomização de 66,7%, superando a meta de 20% estabelecida em plano.

*Respostas a pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico*

A Unidade de Acompanhamento Terapêutico (UAT) assegura o cuidado de pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico, em particular quando desinseridas do seu meio sociofamiliar e económico normal, prestando informação pertinente, encaminhamento e apoio adequados.

Este acompanhamento é realizado através das respostas de Acolhimento Residencial, Apartamentos Terapeuticamente Assistidos, Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Centros de Acompanhamento Terapêutico e Vigilância Terapêutica e Toma Observada.

*Resposta Residencial: Apartamentos Terapeuticamente Assistidos*

Os Apartamentos Terapeuticamente Assistidos (ATA) constituem uma resposta social integrada, destinada ao acolhimento, atendimento, acompanhamento e prestação de cuidados a pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico que se encontrem em situação social, familiar e económica precária, visando a adesão terapêutica e a sua integração social e profissional.

**Quadro 54 - Apartamentos Terapeuticamente Assistidos**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de apartamentos	17	17	17	0%	0%
Capacidade	78	78	78	0%	0%
Nº de utentes diferentes	99	125	116	-7%	17%
Nº médio de utentes	66	-	76	-	15%
Lista de espera	4	-	9	-	125%
Nº de utentes admitidos	41	-	48	-	17%
Nº de utentes saídos	35	-	36	-	3%
Taxa de ocupação	94,2%	100,0%	96,8%	-3,2 p.p.	2,6 p.p.

Em 2015 foram apoiados nos 17 apartamentos 116 utentes diferentes, 7% abaixo do planeado e mais 17% do que em 2014. O nº médio de utentes foi de 76, mais dez do que em 2014, e a taxa de ocupação foi 96,8%, inferior em 3,2 p.p. ao valor planeado mas mais 2,6 p.p. do que no ano anterior.

A evolução positiva registada na generalidade dos indicadores traduz o aumento da procura por esta resposta, como se pode verificar pelo aumento da lista de espera, a qual passou de 4 pessoas em 2014 para 9 em 2015.

*Resposta Residencial: Residências de Apoio Terapêutico*

O apoio residencial, com capacidade para 39 utentes, é prestado pelas Residências Madre Teresa de Calcutá e Santa Rita de Cássia e destina-se a 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.

**Quadro 55 - Apoio Residencial**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Capacidade	39	39	39	0%	0%
Nº de utentes diferentes	89	-	90	-	1%
Nº médio de utentes	44	48	44	-8%	1%
Lista de espera	11	-	2	-	-82%
Nº de utentes admitidos	89	-	52	-	-42%
Nº de utentes saídos	49	-	51	-	4%
Taxa de ocupação	112,2%	100,0%	112,8%	12,8 p.p.	0,6 p.p.

Em 2015, beneficiaram desta resposta 90 utentes diferentes e o nº médio foi de 44, menos 4 do que o previsto em plano. A taxa média de ocupação excedeu a capacidade instalada, à semelhança do que vem acontecendo em anos anteriores. Destaca-se a diminuição significativa da lista de espera, passando de 11 pessoas em 2014 para 2 em 2015.

*Centro de Dia de Apoio Terapêutico*

O Centro de Dia é uma resposta social aberta à comunidade que integra um conjunto de serviços e atividades que de uma forma articulada e integrada visam a satisfação das necessidades humanas básicas e a adesão terapêutica, motivando os indivíduos a descobrir interesses e a desenvolver competências com vista à sua autonomia e inclusão social.

**Quadro 56 - Centro de Dia**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Capacidade	60	30	60	100%	0%
Nº de utentes diferentes	132	50	48	-4%	-64%
Frequência média diária	74	-	34	-	-54%
Nº médio de utentes	76	-	37	-	-51%
Nº de utentes admitidos	51	-	15	-	-71%
Nº de utentes saídos	99	-	12	-	-88%
Taxa de ocupação	127,1%	100,0%	60,8%	-39,2 p.p.	-66,3 p.p.

Ao longo do ano de 2015, frequentaram esta resposta 48 utentes diferentes, 4% abaixo do planeado e menos 64% do que em 2014. A diminuição da atividade nesta resposta justifica-se pela abertura do Centro de São José que disponibiliza

aos utentes de todos os Apartamentos Terapêuticos as respostas de Centro de Dia, o Acompanhamento e a Vigilância Terapêutica, as quais anteriormente eram prestadas no Centro de Dia.

#### *Acompanhamento e Vigilância Terapêutica*

O Gabinete de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica tem o objetivo de proporcionar um conjunto de atividades que visam a satisfação das necessidades humanas básicas e a adesão terapêutica.

**Quadro 57 - Acompanhamento e Vigilância Terapêutica**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
<b>Apoio Ambulatório</b>					
Nº de Atendimentos	5.405	-	5.420	-	0%
N de Utentes diferentes Atendidos	696	600	651	9%	-6%
<b>Toma Observada</b>					
Nº de Atendimentos	27.877	-	10.878	-	-61%
N de Utentes diferentes Atendidos	135	60	61	2%	-55%

Em 2015, no âmbito do acompanhamento na adesão terapêutica realizaram-se 5.420 atendimentos a 651 utentes diferentes, com um desvio positivo de 9% face ao planeado.

No âmbito da toma observada realizaram-se 10.878 atendimentos a 61 utentes diferentes, mais um utente do que o previsto em plano. Comparativamente com o ano anterior, o nº de atendimentos decresceu 61% e o nº de utentes 55%, diminuição que resulta, como já referido, da abertura do Centro de S. José que passou a disponibilizar este serviço aos utentes dos Apartamentos.

#### *Serviço de Apoio Domiciliário de Apoio Terapêutico*

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social da UAT que presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio dos utentes com necessidades de apoio terapêutico.

**Quadro 58 - Apoio Domiciliário**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Capacidade	60	60	60	0%	0%
Nº de utentes diferentes	105	120	102	-15%	-3%
Nº médio de utentes	90	-	86	-	-4%
Nº utentes admitidos	14	-	15	-	7%
Nº utentes saídos	19	-	14	-	-26%
Taxa de ocupação	150,0%	100,0%	142,5%	42,5 p.p.	-7,5 p.p.

Durante o ano de 2015 o SAD deu resposta a 102 utentes diferentes, 15% abaixo do planeado, e o nº médio de utentes foi de 86. Não existem variações significativas face a 2014.

### Respostas a pessoas com deficiência

#### Lares Residenciais

A resposta social de Lar Residencial para Pessoas com Deficiência/Multideficiência é prestada por três estabelecimentos: Obra Social do Pousal, Instituto Condessa de Rilvas e o Centro Residencial Arco-Íris.

A **Obra Social do Pousal (OSP)**, com capacidade para 101 residentes, destina-se a pessoas com idade igual ou superior a 18 anos e com quadros clínicos resultantes de Paralisia Cerebral, Degenerescências Neurológicas e Anoxia Cerebral. Em 2015 prestou apoio residencial e intervenção a 100 utentes diferentes. Ao longo do ano, os utentes beneficiaram das atividades assistidas com animais desenvolvidas na Quinta Pedagógica e Terapêutica, consideradas benéficas para a aquisição de competências sociais e na interação entre residentes e o meio envolvente.

O **Instituto Condessa de Rilvas** destina-se a pessoas do género masculino com Deficiência/Multideficiência e idade igual ou superior a 18 anos e tem como objetivo a promoção do bem-estar e qualidade de vida ajustados às necessidades dos residentes, promovendo estratégias de reforço da autoestima, autonomia pessoal e social, privilegiando a interação com a família e a comunidade.

Em dezembro de 2014, foi aprovado pela Deliberação de Mesa nº 351, o aumento da capacidade de 26 para 30 utentes em 2015, tendo residido no equipamento, ao longo do ano, 24 utentes diferentes.

No corrente ano foi efetuado investimento significativo ao nível do conforto, decoração e humanização dos quartos e espaços comuns. 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 utentes, destina-se ao acolhimento de média e longa duração de Pessoas com Deficiência/Multideficiência a partir dos 18 anos, do género feminino, visando a satisfação das necessidades básicas e das necessidades individuais específicas, a valorização pessoal, social, escolar e profissional das residentes. Em 2015 residiram no equipamento 17 utentes diferentes, preenchendo na totalidade a capacidade.

Quadro 59 - Lar Residencial

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de Equipamentos	3	3	3	0%	0%
Capacidade	140	140	144	3%	3%
Nº Utes diferentes	142	142	141	-1%	-1%
Nº médio mensal de utentes	138	138	137	-1%	0%
Tx. Ocupação	98,2%	98,0%	95,1%	-2,9 p.p.	-3,1 p.p.

Em 2015 residiram nos 3 equipamentos 141 utentes diferentes, ficando a execução da atividade em linha com o planeado e ao mesmo nível de 2014.

#### *Apoio a Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão*

Este apoio é realizado através de dois estabelecimentos distintos: o Centro de Reabilitação Nossa Sr<sup>a</sup> dos Anjos (CRNSA) e o Lar Branco Rodrigues (LBR).

O **CRNSA**, com capacidade de apoio residencial a 22 utentes, atua também a nível da Reabilitação, Programa de Pós-Reabilitação e Intervenção Precoce. Em 2015 residiram no equipamento 48 utentes diferentes e foram apoiados 51 utentes externos, mais 23% e menos 6% do que em 2014, respetivamente.

Destaca-se em 2015 o início da atividade de Hipoterapia no âmbito do programa de reabilitação.

O **LBR**, com capacidade residencial para 30 utentes, é uma estrutura de apoio à reabilitação e pós-reabilitação de pessoas com cegueira ou baixa visão dirigida a estudantes de todo o país e PALOP, com idade igual ou superior a 16 anos, de ambos os géneros. Em 2015 apoiou 32 utentes diferentes, menos 27% do que em 2014, que se deve aos cortes na comparticipação do Instituto de Emprego e Formação Profissional no alojamento dos alunos que frequentam cursos técnico profissionais e que teve um impacto significativo no decréscimo de utentes, dado que o LBR é vocacionado para pessoas fora do distrito de Lisboa.

**Quadro 60 - Reabilitação /Apoio Residencial a Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Capacidade (Apoio residencial)	52	52	52	0%	0%
Nº utentes diferentes	83	95	80	-16%	-4%
Nº médio mensal de utentes	38	40	39	-3%	2%
Nº Utentes externos	55	45	52	16%	-5%

Ao longo do ano foram apoiados 80 utentes diferentes (48 no CRNSA e 32 no LBR), menos 16% do que o planeado, e o nº de utentes externos foi de 52, mais 16% do que o previsto.

#### *Centros de Atividades Ocupacionais (CAO)*

A resposta social de 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 **Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian – CAO**, com capacidade para apoiar 60 utentes, é dirigido a pessoas maiores de 16 anos, de ambos os géneros, com paralisia cerebral e situações neuromotoras análogas, tendo como objetivo o apoio ocupacional, sociocultural e desportivo, de forma a promover o sentimento de autoestima, autorrealização e *empowerment*. Em 2015 apoiou 62 utentes, menos 2 do que no ano anterior.

O Instituto Condessa de Rivas – CAO, com capacidade para apoiar 90 utentes, pretende desenvolver as potencialidades e os interesses da pessoa com Deficiência/Multideficiência maiores de 16 anos, de ambos os géneros, através de atividades ocupacionais e de reabilitação, as quais podem ser Atividades Estritamente Ocupacionais ou Atividades Socialmente Úteis, estas últimas para utentes enquadrados profissionalmente em entidades diversas. Em 2015 apoiou 88 utentes diferentes, mais 1 do que em 2014.

**Quadro 61 - Centro de Atividades Ocupacionais**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de Equipamentos	2	2	2	0%	0%
Capacidade	150	150	150	0%	0%
Nº de utentes diferentes	151	150	150	0%	-1%
Nº médio diário de utentes	117	110	117	6%	0%
Capacidade de resposta	95,2%	94,6%	93,9%	-0,7 p.p.	-1,3 p.p.

Em 2015, foram apoiados nos 2 Centros 150 utentes diferentes, conforme o planeado, o nº médio diário de utentes foi de 117, mais 6% do que o previsto, e a capacidade de resposta foi de 93,9%, ligeiramente abaixo da meta estabelecida.

#### *Reabilitação em regime ambulatorio a pessoas com paralisia cerebral*

A Reabilitação – Apoio Ambulatorio é desenvolvida no CRPCCG e dirigida a utentes com idade igual ou superior a 6 anos. 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.

Em 2015, o nº de inscritos nesta resposta era de 10.145 e foram atendidos 646 utentes diferentes, menos 4% do que o planeado e menos 5% do que em 2014.

#### *Intervenção precoce na área da deficiência*

A Intervenção precoce na Infância (IPI) é um conjunto de medidas de apoio integrado centrado na criança e na família, que inclui ações de natureza preventiva e reabilitativa, no âmbito da educação, da saúde e da ação social.

Esta resposta funciona através duma rede de serviços ligados aos Ministérios da Saúde, Educação e Segurança Social que, de forma articulada e com o envolvimento das famílias e comunidade, responde a crianças dos 0 aos 6 anos, com alterações nas funções ou estruturas do corpo limitativas ou com risco grave de atraso de desenvolvimento.

A SCML, para além de integrar crianças com Necessidades Educativas Especiais na sua rede de estabelecimentos de infância em articulação com as ELI – Equipas Locais de Intervenção, disponibiliza a resposta de Intervenção Precoce em três estabelecimentos: CRPCCG, no Centro de Reabilitação Nossa Sra. dos Anjos e no Centro Infantil de Odivelas.

No CRPCCG, em 2015, foram atendidas 203 crianças diferentes e o número médio foi de 23.

O Centro de Reabilitação N<sup>o</sup> Sr.<sup>a</sup> dos Anjos iniciou em 2015 a sua atividade de estimulação precoce para crianças com cegueira ou baixa visão, tendo abrangido 6 crianças.

O Centro Infantil de Odivelas apoiou 49 crianças diferentes no ano e o número médio diário foi de 10.

### ***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.

***Objetivo Operacional - 8:*** Implementar medidas de reorganização do modelo de intervenção de proximidade.

***Objetivo Operacional - 12:*** Avaliar Grau de Satisfação nas Respostas Sociais.

### ***Referencial de Gestão***

A implementação e desenvolvimento de processos de gestão integrada e colaborativa implicam e exigem uma visão partilhada e uma construção coletiva, assim como uma execução conjunta, ou seja, uma verdadeira mudança de cultura e paradigma organizacional, que pressupõe um reforço dos mecanismos de descentralização e autonomia local que melhor adequa as respostas ao contexto, sem que se perca simultaneamente a visão de conjunto.

Neste sentido, foi aprovado em 1 de julho, pela Deliberação de Mesa n<sup>o</sup> 643/2015, o “Referencial de Gestão para as Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (UDIP)”. Trata-se de um documento orientador dos processos que se estão construindo e implementando progressivamente ao nível da Ação Social de Proximidade.

Tendo por base este documento foram ainda aprovados os Referenciais para as Equipas 1<sup>a</sup> Vez, Equipas de Apoio a Idosos e Equipas de SAD (DM n<sup>o</sup> 58 de 25/2014 de setembro) e para os Estabelecimentos de 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> Infância (DM n<sup>o</sup> 761/2015 de 30 de julho), estando em processo de elaboração os restantes referenciais das outras equipas e respostas sociais de proximidade.

### ***Governança integrada***

Em 2015 foi desenvolvida a 2<sup>a</sup> fase do programa de desenvolvimento de competências de governança integrada com o objetivo de aprofundar e consolidar estratégias territoriais colaborativas na abordagem aos problemas sociais complexos.

Durante o corrente ano concretizou-se:

- A constituição de Conselhos Consultivos de Parceiros por UDIP (8 CCP constituídos);
- A criação de equipas de Embaixadores de UDIP;
- A elaboração de um estudo de caso sobre experiências concretas de GovInt em cada UDIP.

Neste quadro, a avaliação feita pelos Diretores e técnicos neste segundo ano de desenvolvimento do projeto foi francamente positiva, tendo sido concretizados os objetivos fixados, com a produção de 2 relatórios e a realização de 5 *workshops*.

### *Abordagens Colaborativas*

Durante 2015, prosseguiu-se a estratégia de disseminação das metodologias e estratégias de intervenção de tipo colaborativo nas equipas do acolhimento social, em particular, as Equipas de 1ª vez, as Equipas de Apoio a Idosos e as Equipas do Apoio Domiciliário.

A estratégia assentou, fundamentalmente, em dois pilares: o da formação e o da supervisão.

Assim, por um lado, no prosseguimento do Programa de Formação Continuada “à medida”, foram realizadas ações de formação, com o enfoque principal na aquisição e aprofundamento de conhecimentos em áreas específicas consideradas prioritárias no Acolhimento Social da SCML, e que permitam o desenvolvimento profissional, concretizado numa prática mais qualificada e num contexto de mudança de paradigma (das abordagens centradas nos problemas para as abordagens centradas nas soluções).

Neste sentido, foram realizadas 4.231 horas de formação que abrangeram um total de 210 profissionais. Importa relevar os elevados níveis de satisfação alcançados, não apenas em relação aos temas associados às abordagens colaborativas, mas também quanto à perceção de aquisição de novos conhecimentos.

Por outro lado, a literatura e a investigação têm vindo a destacar a supervisão regular e externa como uma estratégia com sucesso na prática das instituições envolvidas na intervenção com públicos muito vulneráveis.

Neste contexto, o principal enfoque da supervisão incidiu no desenvolvimento de uma prática reflexiva sobre os princípios e estratégias das abordagens colaborativas na intervenção social junto de públicos vulneráveis - complementada com o Programa de Formação Continuada “à medida”.

De março a dezembro foram realizadas 60 sessões de supervisão.

### *Acolhimento e acompanhamento social/RSI*

O Plano Estratégico da Ação Social para o triénio 2013-2015 considerava a reorganização do Atendimento Social, visando qualificar esta atividade, associado, entre outros, aos objetivos estratégicos da reorganização geográfica da cidade de Lisboa, contribuindo para a consolidação do modelo de gestão das UDIP.

O acolhimento e acompanhamento social são realizados através das equipas e serviços de proximidade. Tendo já sido apresentados os resultados relativos às Equipas de Apoio a Famílias, Equipas de Apoio a Idosos, Equipas do Serviço de Apoio Domiciliário e Equipas de Centro de Dia – nos itens relativos à infância e aos Idosos –, importa agora debruçarmo-nos, especificamente, sobre os resultados das Equipas de 1ª vez e das Equipas Generalistas do Acolhimento Social.

Quadro 62 - Acolhimento Social

Indicadores da Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Varição 2015/14
Nº Processos Abertos	2.073		1.758		-15,2%
Nº Total de Atendimentos	54.276		55.996		3,2%
Nº Processos Familiares Diferentes Atendidos	17.445		16.946		-2,9%
Nº médio de Processos Familiares atendidos	7.698	7.513	7.665	2,0%	-0,4%

Em 2015, foram abertos 1.758 novos processos, diminuindo 15,2% face a 2014. Contudo, o número de atendimentos aumentou 3,2%, tendo sido assegurado o apoio e acompanhamento a 16.947 indivíduos e famílias, menos 2,9% face ao ano anterior. O nº médio de Processos Familiares atendidos foi de 7.665, mais 2% do que o planeado e ligeiramente inferior ao verificado em 2014. Para a diminuição do nº de Processos atendidos concorreram diversos fatores, nomeadamente, a passagem/transferência de Processos familiares para as Equipas de âmbito específico, designadamente Equipas de Apoio a Famílias, Equipas de Apoio a Idosos, Serviço de Apoio Domiciliário e Programa Idosos em Lar.

#### *Equipas de Apoio a Situações de 1ª vez*

Em 2015 deu-se continuidade à atividade das Equipas de Apoio a Situações de 1ª vez, criadas em abril de 2014 no âmbito do processo de requalificação do Acolhimento Social, tendo sido um ano de evolução, aprendizagem em exercício e consolidação das alterações introduzidas nas metodologias de trabalho.

Manteve-se a matriz de trabalho de investigação- ação, sustentada num plano de formação contínua ajustado às necessidades e de supervisão externa que permitiu um trabalho de reflexão, de partilha entre pares e de aquisição de competências específicas neste paradigma de intervenção. Ainda neste âmbito, de destacar a participação de elementos destas equipas no *1st IFTA Intensive Institute*, curso de formação intensivo promovido pela Associação Internacional de Terapia Familiar (IFTA), que decorreu em Izmir – Turquia.

O ano de 2015 foi ainda marcado pela implementação de um sistema de avaliação destas Equipas decorridos 12 meses da sua atividade. O programa de avaliação na sua estruturação teve em consideração a necessidade de envolver os vários intervenientes, compreender as mudanças produzidas, verificar resultados, aferir eventuais impactos, valorizar os seus aspetos positivos, numa lógica de transparência e objetividade, visando a identificação da mais-valia (endógena e exógena) da criação destas Equipas.

A avaliação contemplou uma lógica de natureza qualitativa e outra quantitativa. No que respeita à avaliação qualitativa, procurou-se avaliar a fase de implementação e desenvolvimento destas Equipas e das metodologias de intervenção. Inserindo-se estas Equipas num contexto de decisão macro estratégica de requalificação do Acolhimento Social da SCML, foi ainda considerado nesta dimensão a componente institucional particularmente relevante em processos de mudança. Uma outra dimensão do programa de avaliação desenvolvido diz respeito ao modelo de gestão de casos colaborativa/equipa interdisciplinar, que contemplou como eixos de análise o referencial (modelo de intervenção), a equipa (funcionamento) e o utente (grau de satisfação).

Relativamente à avaliação quantitativa, esta incidiu essencialmente no estudo processual que permitiu, através de indicadores objetivos, avaliar o fluxo de trabalho das Equipas.

Os resultados desta avaliação serão devolvidos e trabalhados em sede de equipa no início de 2016, bem como estruturado o sistema de monitorização permanente a implementar.

No caso da avaliação do grau de satisfação dos utentes acompanhados por estas equipas, constituindo objetivo deste inquérito obter uma opinião global dos utentes sobre o apoio e o acompanhamento efetuados, foram realizados com sucesso 43 inquéritos, sendo os resultados globalmente positivos nos parâmetros mais elevados das áreas-chave como a Satisfação-Acompanhamento (81%), superando a meta estabelecida de 80%, Satisfação das Expectativas (67%), Confiança (79%) e Envolvimento-Participação (74%).

#### *Equipas Generalistas*

Decorrente das alterações de reorganização territorial da cidade de Lisboa e do objetivo estratégico de reorganização do Acolhimento Social que visa qualificar a atividade e as práticas desenvolvidas nesta Resposta Social, constante do Plano Estratégico da Ação Social 2013-2015, teve início um processo de mudança com a (re)constituição de equipas interdisciplinares e o recurso a metodologias de Gestão de Caso segundo abordagens colaborativas.

Esta estratégia de atuação levou à constituição de Equipas de Apoio a Situações de Primeira Vez (EAS1ªVez), à alteração do âmbito e modo de funcionamento das Equipas de Apoio a Idosos (EAI) e à introdução desta metodologia nas Equipas do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Ainda nesta linha, procedeu-se a alterações na forma de organização, funcionamento e metodologia de intervenção das Equipas de Apoio a Famílias (EAF).

As alterações introduzidas em 2014 e 2015 levaram assim a uma reestruturação da organização e funcionamento do Acolhimento Social da SCML e, por inerência, do funcionamento e organização das equipas que se passaram a denominar de Equipas Generalistas do Acolhimento Social.

Para a definição de uma proposta que concretizasse o objetivo estratégico atrás referido, iniciou-se uma dinâmica de reflexão participada com diferentes intervenientes, assumindo-se consensualmente uma metodologia de processo em construção tendo sido efetuada uma proposta, apresentada em Junho de 2015, que foi objeto de discussão e análise no último trimestre do ano sendo previsível a sua aprovação no início de 2016.

O paradigma de intervenção proposto assenta numa matriz de intervenção interdisciplinar e num modelo de gestão de caso apoiado nas abordagens colaborativas e participativas generalizando-se assim, de forma gradual, a metodologia de intervenção da Equipa de Apoio a Situações de 1ª vez. A avaliação do trabalho desenvolvido pelas equipas generalistas deve programar-se como uma componente do processo de intervenção, devendo ser entendida e incorporada como uma prática pedagógica e formativa capaz de apoiar decisões futuras, quer de carácter estratégico, quer operacional, pelo que a Proposta apresentada contempla um programa de avaliação.

### *Rendimento Social de Inserção*

No âmbito do Protocolo celebrado com o ISS, referente à medida do Rendimento Social de Inserção, é responsabilidade da SCML promover a constituição dos Núcleos Locais de Inserção (NLI) no concelho de Lisboa, assegurando a sua coordenação e todas as responsabilidades inerentes ao referido Protocolo.

**Quadro 63 - Rendimento Social de Inserção**

<b>Indicadores de Atividade</b>	<b>Realizado 2014</b>	<b>Plano 2015</b>	<b>Realizado 2015</b>	<b>Desvio</b>	<b>Variação 2015/14</b>
Nº de processos ativos	12.225	13.148	12.181	-7%	0%
Nº Pessoas abrangidas no período por Processos Ativos	27.027	31.283	24.074	-23%	-11%
Nº de processos entrados	8.896	-	9.459	-	6%
Nº de Contratos de Inserção assinados	8.127	8.279	8.635	4%	6%
Nº Pessoas abrangidas p/ contratos de inserção assinados	18.257	16.977	18.544	9%	2%
Nº médio de dias entre a receção do pedido e a assinatura do contrato	21	20	17	-15%	-19%

Em 2015, o número de processos ativos manteve-se ao nível do ano anterior e ligeiramente abaixo do planeado, verificando-se, no entanto, um aumento de 6% no nº de processos entrados. Foram assinados 8.635 acordos de inserção, 4% acima do planeado e mais 6% do que em 2014. Releva-se que o tempo médio entre a receção do requerimento de RSI e a celebração do contrato de inserção foi de 17 dias, menos três face ao previsto e menos 4 face a 2014.

### *Apoio Comunitário*

O Serviço de Apoio Comunitário a Indivíduos e Famílias em Situação de Exclusão Social consiste no apoio temporário ao nível da satisfação das necessidades das famílias ou indivíduos em situação de carência ou vulnerabilidade social devido a situações de desemprego, baixo rendimento e desajustamento psicossocial. É uma resposta que pode também ser acionada em contextos de reabilitação do espaço habitacional, quando este é impeditivo de confeccionar as refeições.

**Quadro 64 - Apoio Comunitário a Indivíduos e Famílias em Situação de Exclusão Social**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de serviços de apoio comunitário	21	21	22	5%	5%
Nº médio de utentes diferentes	976	979	1.063	9%	9%
Nº de utentes diferentes no ano	1.656	-	1.729	-	4%
Nº médio diário de utentes	580	-	635	-	10%
Nº famílias diferentes abrangidas	904	-	1.066	-	18%
Tempo médio de apoio (meses)	6	-	6,5	-	8%

Em 2015, o número de serviços de apoio à comunidade passou de 21 para 22, o que se refletiu no aumento do nº médio de utentes apoiados, com desvio de 9% face ao planeado e ao verificado em 2014. O nº de utentes diferentes apoiados no ano foi de 1.729 e foram abrangidas 1.066 famílias, com acréscimos face a 2014 de 4% e 18%, respetivamente. O tempo médio de apoio passou de seis para seis meses e meio.

#### *Desenvolvimento comunitário*

A atividade de desenvolvimento comunitário é assegurada na SCML em quatro áreas de intervenção: o Centro de Desenvolvimento Comunitário da Ameixoeira, o Centro de Desenvolvimento Comunitário do Bairro dos Lóios e o Centro de Promoção Social da Prodac e a Intervenção Comunitária do Vale de Chelas.

Contudo, o Centro Comunitário de Telheiras é já assumido como um centro de desenvolvimento comunitário, passando, em 2016, a integrar estes indicadores.

Em 2015, foi elaborada a proposta de Referencial para o Desenvolvimento Comunitário, que se encontra em fase de revisão para aprovação superior.

O projeto Espaço Saberes (UDIP Madreus) foi avaliado e deixou de ser considerado, ainda em 2014, como centro de intervenção comunitária, pelo que já não é contabilizado no quadro de indicadores de atividade, quer relativamente ao plano quer à execução.

Quadro 65 - Desenvolvimento Comunitário

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de Projetos/Centros Comunitários	4	4	4	0%	0%
Nº de utentes (média trimestral)	1.986	2.150	2.127	-1%	7%
Nº de Parceiros (média trimestral)	146	-	166	-	14%
Nº Grupos de Interesse Constituídos	14	-	17	-	21%
Nº de Respostas Criadas	3	-	5	-	67%
Nº médio de ações de dinamização de parcerias	112	-	181	-	62%
Nº médio de ações de informação/formação	48	-	28	-	-42%

Observa-se uma evolução muito positiva na generalidade dos indicadores face a ao ano anterior. Face ao plano, o nº de utentes abrangidos pelos Projetos Comunitários foi de 2.127, em linha com o previsto e com um acréscimo de 7% face a 2014.

#### *Candidaturas no âmbito do Desenvolvimento Comunitário*

Destaca-se a aprovação de 3 de 8 candidaturas BIP-ZIP realizadas, promovendo um conjunto de atividades facilitadoras do envolvimento associativo e da participação cívica.

No seguimento de um processo de diagnóstico social e de desenvolvimento de uma visão estratégica partilhada foi ainda concretizada uma candidatura ao financiamento Comunitário de Desenvolvimento Local de Base Comunitária (DLBC – Horizonte 2020) para a área da formação e empregabilidade.

#### *Plataforma do Desenvolvimento Comunitário*

Encontra-se em fase de desenvolvimento informático uma Plataforma de Conhecimento e Inovação em Desenvolvimento Comunitário que tem como finalidade responder às necessidades de divulgação e debate nesta área de trabalho. Numa primeira fase, a Plataforma servirá de repositório de informação sistematizada de conteúdos e metodologias das diferentes experiências, iniciativas e projetos na área específica do Desenvolvimento Comunitário desenvolvidos pela SCML. Prevê-se, numa fase posterior, a integração de contributos de outros parceiros de destaque nesta matéria, criando sinergias nesta área do conhecimento e intervenção.

#### *"O nosso Km<sup>2</sup>"*

Na área temática do Desenvolvimento Comunitário, a UDIP Avenidas empenhou-se no projeto "O nosso Km<sup>2</sup>", que tem como objetivo contribuir para a construção de uma cultura de comunidade participativa e atuante, funcionando como catalisador de redes de proximidade e vizinhança, não se pretendendo substituir às instituições nem às respostas que as instituições promovem. Pretende-se potenciar e promover sinergias no terreno, na convicção de que desta forma se

conseguem obter resultados mais eficazes e eficientes, numa lógica de otimização de recursos, na procura de soluções e respostas para os problemas sociais que afetam os residentes das Avenidas Novas.

### *Rede Social de Lisboa*

A SCML faz parte da Comissão Tripartida da Rede Social de Lisboa – juntamente com a Câmara Municipal de Lisboa e o Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa -, estando representada em dois órgãos desta Rede: na comissão e no conselho executivo.

O primeiro Plano de Desenvolvimento Social (PDS) para a cidade de Lisboa foi aprovado no 14º CLAS, a 28 junho de 2012 - com vigência 2013 a 2015 - operacionalizando-se através de 25 ações: 17 Grupos de Missão; 4 ações da responsabilidade dos Planos/Plataformas e 4 das Comissões Sociais de Freguesia (CSF).

Do conjunto dos 17 Grupos de Missão (GM), a SCML assumiu a coordenação de duas ações: avaliar a componente de saúde nos projetos de intervenção comunitária; e formalização de redes interinstitucionais de investigação e intervenção para desenvolvimento de soluções de inovação social para a área da Pessoa Sem Abrigo e participou ativamente noutras 8 ações.

Destaca-se o papel das Equipas de Apoio à Família, em conjunto com um representante da segurança social, na dinamização do grupo de trabalho da Rede Social de Lisboa - Grupo Missão Crianças - Promoção de Competências Parentais na Cidade de Lisboa e a coordenação pela SCML da Plataforma para a Área do Envelhecimento (PAE), responsável pela implementação do Plano de Intervenção para a Área do Envelhecimento 2013-2015, constituída por 18 organizações com intervenção transversal.

Essa Plataforma dinamizou a organização do 1º Congresso da Rede Social de Lisboa subordinado ao tema: “Envelhecimento: do Isolamento Social à Participação e Coesão”, cujo objetivo central foi a partilha de conhecimento e a divulgação de práticas e projetos de intervenção na área do envelhecimento e isolamento social, envolvendo no debate investigadores, profissionais/técnicos e organizações de idosos.

### *Comissões Sociais de Freguesia*

As Comissões Sociais de Freguesia (CSF) constituem-se cada vez mais como um vetor formal da organização da rede local, assumindo um papel fundamental no contexto da governação territorial onde todos os seus intervenientes são parte envolvida na construção do diagnóstico social da freguesia, bem como na procura de soluções e respostas sociais adequadas aos problemas e necessidades do território.

Numa lógica de parceria, de otimização de recursos e de desenvolvimento de sinergias locais, permitem elevar o nível de respostas à população e comportam um potencial para a promoção do desenvolvimento social para lá do círculo estrito das instituições de natureza social.

Das 24 freguesias que compõem a cidade de Lisboa, a Santa Casa encontra-se representada em todas as Comissões Sociais de Freguesia constituídas (18), com diferentes níveis de participação e dinâmicas locais /institucionais.

A implementação do Modelo de Governação Integrada tem contribuído para o processo de ativação da rede local de parceiros, nomeadamente na criação e/ou reforço da articulação entre as Instituições que intervêm no mesmo território para a promoção de relações de proximidade, bem como na implementação de processos de colaboração para gerir recursos com maior eficácia e eficiência, numa lógica de respostas integradas.

### **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.*

**Objetivo Operacional - 8:** *Implementar medidas de reorganização do modelo de intervenção de proximidade.*

Na área de Educação, Formação e Conhecimento, assegurada pelos 2 Centros de Formação da SCML (Aldeia de Santa Isabel e Centro de Educação, Formação e Certificação), são desenvolvidos programas específicos de combate à exclusão social, dirigidos a jovens e a adultos. Trata-se de “olhar” a educação e a formação como importantes componentes dos processos de inclusão social.

Com o objetivo de promover a aproximação entre a formação e a ação social local, a área de Educação, Formação e Conhecimento da SCML (CEFC e ASI) organizou e desenvolveu a ação “Uma Dia Aberto na Formação: Melhor Conhecer para Melhor Encaminhar” constituída por 9 sessões que decorreram entre maio e julho e envolveu 141 técnicos dos serviços de Ação Social de proximidade, superando o objetivo definido de 80 técnicos. A avaliação desta iniciativa foi apurada através da aplicação de um questionário, verificando-se que 95% dos participantes ficaram “Satisfeitos/ Totalmente Satisfeitos” com a mesma.

Foi aprovada pela Deliberação de Mesa nº 968/2015 de 15 de outubro a Redefinição Estratégica da Intervenção do Centro de Educação, Formação e Certificação, onde se propõem, para operacionalização em 2016, novos projetos de educação/formação alternativos à oferta formal existente no CEFC.

### **Front Office**

Esta estrutura é responsável pelo acolhimento e triagem de todos os jovens e adultos que procuram a integração numa oferta formativa, independentemente do Centro de Formação que pretendem frequentar na SCML. Receciona todas as

fichas de sinalização de utentes por parte da Ação Social com vista ao apoio na definição de percursos de formação/qualificação profissional.

Quadro 66 - Front Office

Indicadores de Atividade	Realizado	Realizado	Variação
	2014	2015	2015/14
Nº de pessoas atendidas em <i>Front Office</i>	1.126	1.060	-6%
Nº de orientações para formação	1.191	955	-20%
Certificação de Adultos	24	10	-58%
Ofertas de curta Duração	65	74	14%
Cursos Educação-Formação para Adultos	144	128	-11%
Cursos Educação-Formação para Jovens	234	287	23%
PIEF	36	2	-94%
Formação Modular Qualificante	222	121	-45%
Formação Modular não Qualificante	44	22	-50%
Exterior	422	311	-26%

No que respeita à execução global do ano 2015 foram atendidos 1.060 candidatos, dos quais 56 % foram encaminhados pelos serviços de Ação Social, representando um aumento de 2% face a 2014. Foram orientados para formação um total de 1.002 candidatos (955 novos e 47 reorientações).

No que respeita ao percurso desenvolvido no CEFC, verificou-se que 313 dos 484 candidatos concluíram neste período a etapa de Diagnóstico e Orientação, tendo 62% sido orientados para resposta formativa interna da SCML (CEFC ou ASI).

#### Atividade formativa desenvolvida nos Centros

Quadro 67 - Síntese da Atividade Formativa

Percursos formativos	Nº de Cursos	Nº de Formandos diferentes	Nº de Formandos encaminhados p/ Ação Social	Nº de desistências, Exclusões	Nº de Certificados / Conclusão
<b>Jovens</b>					
Educação - Formação ASI	9	403	101	57	80
Educação - Formação	3	54	39	10	9
PIEF	4	59	49	9	28
<b>Sub-Total</b>	<b>16</b>	<b>516</b>	<b>189</b>	<b>76</b>	<b>117</b>
<b>Adultos</b>					
Educação e Formação de Adultos	5	217	116	28	84
Formação Modular	8	330	218	104	918
<b>Sub-total</b>	<b>13</b>	<b>547</b>	<b>334</b>	<b>132</b>	<b>1.002</b>
<b>Ofertas de curta duração (jovens e adultos)</b>					
Romi, Ser+ Alfabetização, Reforço de Competências	4	99	94	10	53
Certificação de Adultos	1	21	8	9	2
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>1.183(a)</b>	<b>625</b>	<b>227</b>	<b>1.174</b>

(a) - 190 formandos diferentes frequentaram mais que um percurso formativo

Ao longo de 2015 frequentaram os percursos formativos dos dois Centros de Formação 993 formandos diferentes, dos quais 517 (52%) foram encaminhados pelos serviços da Ação Social. Do total de formandos, desistiram 227 e foram atribuídos 1.174 certificados.

#### *Educação Formação de Jovens – ASI*

De harmonia com o Despacho Normativo nº 43/99 de 6 de setembro, o Centro de Formação Profissional da Aldeia de Santa Isabel (CFP – ASI), organiza e realiza cursos de educação e formação níveis 1 e 2 que conferem, no final de cada curso, uma equivalência escolar ao 6º ou 9º ano de escolaridade e ao nível 1 ou 2 de formação profissional. Durante o ano de 2015 não foram desenvolvidas ofertas formativas de Nível 2, tipo 3.

**Quadro 68 - ASI – Formação Profissional**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/2014
Nº de cursos	9	-	9	-	0%
Nº de formandos diferentes	393	405	403	0%	3%
Nº de novos formandos	92	-	152	-	65%
Nº de Encaminhamentos da Ação Social Local	100	76	101	33%	1%
Nº de formandos certificados	98	91	80	-12%	-18%
Nº total de desistências/ exclusões/expulsões	100	-	57	-	-43%
Nº de horas de formação	20.076	30.240	29.736	-2%	48%
Taxa de abandono	25,4%	21,2%	14,1%	-10,4 p.p.	-14,6 p.p.

No âmbito dos 9 cursos, foram envolvidos 403 formandos diferentes em 36 ações formativas, tendo sido concluídas 9 do Nível II – 1º ano iniciadas em 2014 e 9 do Nível II – 2º ano iniciadas em 2013. Em 2015 foram iniciadas 3 ações do Nível I, 6 do Nível II – 1º ano e 9 do Nível II – 2º ano.

Dos 403 formandos que frequentaram os cursos, 25% foram encaminhados pela Ação Social Local e a taxa de abandono situou-se em 14,1%, superando as metas estabelecidas para esses 2 indicadores.

Do total de 80 formandos certificados de nível II, 26 integraram o mercado de trabalho logo após a conclusão do estágio em contexto de trabalho, correspondendo a uma taxa de empregabilidade de cerca de 33%.

#### *Empresa de Inserção INCLUI – ASI*

A Empresa de Inserção INCLUI desenvolve a sua atividade em três áreas operacionais: Eletricidade de Edificações, Pintura de Construção Civil e Jardinagem e Espaços Verdes.

Em 2015, a INCLUI teve um volume de negócio de 19.167,22€, da mesma ordem do ano anterior (19.349,07€), resultado de uma menor solicitação de serviços por parte da SCML, da variação de unidades de pessoal (entre 1 e 10 unidades ao

longo do ano) decorrente da alteração do recrutamento e enquadramento contratual dos colaboradores que se repercutiu negativamente na assunção e no desenvolvimento dos trabalhos.

#### *Educação Formação de Jovens e Modalidade PIEF: CEFC- Polo Jovem*

O Polo Jovem do CEFC, no âmbito das medidas de inclusão social de jovens com dificuldades e inadaptação escolar e social, desenvolve ações formativas de modalidade PIEF e de Educação-Formação de jovens.

**Quadro 69 - CEFC – Centro Multicultural**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
<b>Nº de Formandos Diferentes</b>	<b>160</b>	<b>165</b>	<b>113</b>	-32%	-29%
Educação-Formação	62	57	54	-5%	-13%
PIEF	98	108	59	-45%	-40%
Nº de Desistências/ Exclusões	25	-	19	-	-24%
Tx formandos encaminhados p/ Ação Social	72,5%	67,5%	77,9%	10,4 p.p.	5,4 p.p.
Nº de formandos que iniciaram o percurso	66	-	43	-	-
Nº de formandos certificados	45	-	37	-	-18%
Tx de Sucesso	68,2%	68,0%	86,0%	18,0 p.p.	17,8 p.p.

Em 2015 frequentaram os percursos formativos do Centro Multicultural 113 formandos, 32% abaixo do planeado e com um decréscimo de 29% face a 2014. Do total de formandos, 77,9% foram encaminhados pela Ação Social, com um desvio positivo de 10,4 p.p. face ao planeado, e a taxa de sucesso no total de formandos que terminaram o percurso formativo foi de 86%, superior em 18 p.p. à meta estabelecida.

Face à ausência de enquadramento normativo legal da Medida PIEF e de orientações para o ano letivo 2015/2016, foi proposto e aprovado pela Deliberação de Mesa nº 911/2015 de 30 de setembro a alteração da oferta formativa do Polo de Jovens, substituindo-se as turmas PIEF por um EFA de dupla certificação em Operador de Acabamento de Madeiras e Mobiliário e um CEF de Pastelaria/Panificação. Esta substituição teve reflexos no nº de formandos neste percurso, com execução 45% abaixo do valor planeado e um decréscimo de 40% face a 2014. O aumento em 30% do número de conclusões com êxito (29) em PIEF ficou a dever-se ao término, em junho, das 4 turmas.

Na modalidade Educação-Formação funcionaram 4 percursos formativos (Cozinha, Operador de Informática (2) e Técnico de Informática) que abrangeram 54 formandos, tendo-se registado 9 certificações decorrentes da conclusão de 1 percurso.

*Educação-Formação de adultos - CEFC*

Os cursos de Educação-Formação de adultos (EFA) destinam-se a adultos sem a qualificação adequada para efeitos de inserção/progressão no mercado de trabalho. O CEFC tem desenvolvido esta modalidade formativa desde 2002 ao nível do básico (9º ano), tendo alargado o seu âmbito em 2010 ao nível do secundário (12º ano).

**Quadro 70 - CEFC – Educação e Formação de Adultos**

Indicadores de Atividade	Realizado	Plano	Realizado	Desvio	Variação
	2014	2015	2015		2015/14
Nº de Formandos Diferentes	183	207	217	5%	19%
Nº de Desistências/ Exclusões	28	-	28	-	0%
Tx formandos encaminhados p/ Ação Social	53,9%	53,0%	53,5%	0,5 p.p.	-0,4 p.p.
Nº de formandos que iniciaram o percurso	84	-	120	-	-
Nº de formandos certificados	55	-	84	-	53%
Tx de Sucesso	65,5%	68,0%	70,0%	2,0 p.p.	4,5 p.p.

(a) - Três formandos frequentaram mais que um curso

Foram constituídas 14 turmas/ações, 11 das quais de nível básico e 3 de nível secundário, e abrangidos 220 formandos em 5 áreas distintas (Cabeleireiro, Cozinheiro, Tec. Ação Educativa, Tec. Cozinha Pastelaria e Manicura/Pedicura). Do total de turmas/ações, 7 foram concluídas (84 formandos) durante o ano 2015 e as restantes (108 formandos) transitaram para 2016.

Frequentaram os cursos EFA 217 formandos diferentes, 5% acima do planeado e um acréscimo de 19% face a 2014. A taxa de formandos encaminhados pela Ação Social foi de 53,5%, ligeiramente acima do planeado, e a taxa de sucesso no total de formandos que terminaram o percurso formativo foi de 70%, superior em 2,0 p.p. à meta fixada em plano e 4,5 p.p. acima da verificada no ano anterior.

*Formação Modular e Outras Ações de Curta Duração - CEFC*

No conjunto das ações de formação modular e das ofertas de curta duração foram abrangidos 414 formandos diferentes, dos quais 72% foram encaminhados pela Ação Social, tendo sido superada a meta de 70% fixada em plano e ficando este indicador 10 p.p. acima do valor verificado em 2014. A taxa de sucesso no total de formandos que terminaram as ações foi de 94%, com um decréscimo em 2 p.p. face ao ano anterior, mas superando o objetivo estabelecido de 85%.

*Formação Modular*

Esta modalidade de formação destina-se a adultos sem a qualificação adequada para inserção/progressão no mercado de trabalho e, prioritariamente, sem a conclusão do ensino básico ou secundário. A organização de turmas de formação

modular permite a frequência parcial por parte de formandos dos módulos em falta, possibilitando a conclusão de percursos incompletos de formação.

**Quadro 71 - CEFC – Formação Modular Qualificante e Não Qualificante**

Indicadores de Atividade	Realizado	Plano	Realizado	Desvio	Variação
	2014	2015	2015		2015/2014
Nº de Cursos	7	-	8	-	14%
Nº Ações de Formação	120	-	84	-	-30%
Nº Formandos Diferentes	343	340	330	-3%	-4%
Nº Formandos Encaminhados p/ Ação Social	214	-	218	-	2%
Nº de Formandos	1.812	-	1.594	-	-12%
Nº de Conclusões	1.373	-	969	-	-29%
Nº de Certificações	1.324	-	918	-	-31%
Nº de Desistências/ Exclusões	115	-	104	-	-10%
Nº de horas de formação	4.459	4.200	4.114	-2%	-8%
Taxa formandos encaminhados p/ Ação Social	62,4%	50,0%	66,1%	16,1 p.p.	3,7 p.p.
Taxa de Sucesso	96,4%	90,0%	94,7%	4,7 p.p.	-1,7 p.p.

No ano de 2015 foram constituídas 12 turmas (inclui o Percurso Modular de Agente em Geriatria, que terá referência mais adiante), com a componente curricular a integrar mais de um módulo de formação, e foram desenvolvidas 19 ações com apenas um módulo. Estas ações/turmas abrangeram 330 formandos diferentes, menos 3% do que o planeado. Esta modalidade de formação permite a capitalização de unidades, pelo que a certificação é por módulo de formação. Durante o ano verificaram-se 918 certificações, menos que as verificadas em 2014, devido ao facto de alguns percursos transitarem para 2016 e não terem sido realizadas Unidades de Formação de Curta Duração de Cozinha/Pastelaria em período pós-laboral.

#### *Outras Ações de Curta Duração*

São ofertas formativas da iniciativa do CEFC que visam uma qualificação escolar/profissional, incidindo essencialmente no desenvolvimento de competências sociais, pessoais e escolares, facilitadoras de integração no mercado de trabalho.

**Quadro 72 - CEFC – Ofertas de Curta Duração – Ser +, Alfabetização, ROMI**

Indicadores de Atividade	Realizado	Plano	Realizado	Desvio	Variação
	2014	2015	2015		2015/14
Nº de ações	11	-	11	-	0%
Nº de formandos	112	144	99	-31%	-12%
Nº formandos encaminhados p/ Ação Social	108	-	94	-	-
Nº de abandonos/exclusões	10	-	10	-	0%
Nº de conclusões c/ aproveitamento	56	-	53	-	-5%
Nº de horas de formação	3.168	2.506	2.725	9%	-14%
Taxa Formandos encaminhados p/ Ação Social	96,4%	95,0%	94,9%	-0,1 p.p.	-1,5 p.p.
Taxa de Sucesso	87,5%	80,0%	75,7%	-4,3 p.p.	-12,2 p.p.

Foram constituídas 11 ações/turmas (Ser+, Alfabetização, ROMI), abrangendo 99 formandos, dos quais 70 concluíram as ações no ano, 53 com aproveitamento.

#### *Programa ROMI: CEFC – Polo de Jovens*

Este programa, promovido pelo Polo de Jovens do CEFC, destina-se mulheres de etnia cigana e visa o desenvolvimento de competências pessoais e funcionais.

Os 2 grupos constituídos em 2015 abrangeram 16 formandas. A redução de 1 grupo, relativamente a 2014, ficou a dever-se a condicionalismos referidos pelas candidatas durante o processo de seleção, que impossibilitavam a frequência da formação, o que teve reflexos no cumprimento das metas definidas.

#### *Curso de reciclagem “Agente de Geriatria” para colaboradores – CEFC*

Dando continuidade ao desenvolvido no ano anterior, foram inscritos 44 colaboradores provenientes de 16 estabelecimentos da SCML na formação modular de Geriatria para formação de reciclagem, dos quais apenas 32 estavam em condições de frequência. Estimando-se em 285 o nº de potenciais formandos em condições de frequência, a taxa de formandos a frequentar o curso foi de 11%, superior em 1 p.p. à meta fixada, tendo sido atribuídas 34 certificações.

#### *Reconhecer, validar e certificar as competências adquiridas ao longo da vida- CEFC*

As estruturas CQEP (Centros de Qualificação e Ensino Profissional) resultaram da reestruturação da atividade dos Centros Novas Oportunidades. Tendo iniciado em 2014 enquanto estrutura CQEP, o ano 2015 foi marcado pela consolidação da respetiva atividade.

No que respeita à intervenção de Certificação (processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências), as Orientações Técnicas, definidas em Portaria relativas ao Júri de Certificação, foram emitidas apenas em Outubro de 2014, pelo que só em 2015 foi possível registar atividade de certificação, com dois formandos a obterem a certificação relativa ao 9º ano de escolaridade no total dos 21 em processo, ficando muito aquém das metas estabelecidas.

#### *Espaços de Inclusão Digital*

Os Espaços de Inclusão Digital (EID) pretendem fomentar o contacto com as Tecnologias de Informação e Comunicação, são dirigidos aos utentes dos estabelecimentos onde estão sedeados e às pessoas da comunidade (por iniciativa própria ou sinalizadas pelo Atendimento Social), constituindo-se como plataformas importantes na promoção do acesso à informação e formação e potenciando um trabalho de combate à infoexclusão.

Em 2015, esta atividade foi desenvolvida em 10 equipamentos, o nº médio de utentes foi de 664 e a frequência média diária de 89.

Para além da utilização livre para diversos fins, é desenvolvida formação em competências básicas em novas tecnologias da Informação e comunicação, tendo sido atribuídos 168 certificados em 2015.

### **Outras Ações**

#### *Programa MITRA – Polo de Inovação Social*

Em 2015 deu-se início ao processo necessário à transformação do espaço da MITRA num conjunto de respostas sociais e valências para apoiar as pessoas vulneráveis da cidade, principalmente as que têm maior dificuldade de integração social. O Grupo de Trabalho Amigos Críticos da MITRA, constituído em 2013 e composto na sua maioria por colaboradores da SCML, é responsável pela apresentação de propostas e acompanhamento da implementação do Programa MITRA. Em áreas mais específicas de atuação conta também com a colaboração de outros profissionais externos ao grupo.

Em 2015 foram licenciadas pelo Município de Lisboa as obras necessárias à requalificação dos 11 Pavilhões existentes e iniciado o processo de desenvolvimento das várias infraestruturas.

Durante o ano já foi possível a entrada em funcionamento de uma cozinha no Edifício Tejo com a dimensão adequada para confeccionar diariamente refeições para 80 pessoas. Foram ainda realizadas diversas intervenções na Quinta da MITRA, nomeadamente uma rampa de acesso, para que os atuais residentes, particularmente os que se deslocam em cadeira de rodas, possam usufruir do espaço e das atividades.

Na prossecução do seu objetivo de transformar o espaço da MITRA num Polo de Inovação Social que sirva a Cidade sem excluir ninguém, os responsáveis pelo Programa MITRA deram início ao desenvolvimento de atividades intergeracionais, abertas a diferentes públicos, com grande adesão de utentes e técnicos de vários serviços.

**Objetivo Operacional - 9:** *Acompanhar a implementação do novo Sistema de Informação Integrado de Ação Social e Saúde.*

#### *Sistema de Informação Integrado de Ação Social e Saúde*

Em 19 de janeiro de 2015 teve início o Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional (PRIA), dando resposta à necessidade de criação de um sistema integrado de informação da Ação Social e Saúde da SCML identificada em anos anteriores.

O PRIA visa a integração de todas as aplicações em uso nas áreas da Ação Social e da Saúde Santa Casa, com o objetivo de disponibilizar uma ferramenta informática integrada que permita agilizar o funcionamento interno da instituição,

através da simplificação e desburocratização de procedimentos e eliminação de registos de informação duplicada em vários suportes, no sentido de obter a “visão” única e integrada do utente ao nível das suas interações com os serviços da SCML.

Com o PRIA pretende-se também aprofundar o conhecimento, através da produção de informação de gestão fidedigna, e aumentar a eficiência dos colaboradores/utilizadores através da eliminação da redundância de informação.

Na primeira fase de implementação deste projeto procedeu-se, até maio, à elaboração dos Cadernos de Especificação de Requisitos (CER) nos quais se agrega toda a informação processual e aplicacional que irá suportar a implementação dos diversos processos das diferentes áreas e serviços. Estes Cadernos são o resultado final da análise e desenho e representam o principal pilar das fases subsequentes, pois é com base nestes documentos que serão efetuados todos os desenvolvimentos e configurações imprescindíveis ao desenvolvimento aplicacional do PRIA. De seguida iniciaram-se os trabalhos de desenvolvimento aplicacional, os quais estarão concluídos em 2016.

A disponibilização da aplicação a todos os colaboradores/utilizadores da ação social e saúde será o culminar da fase inicial deste projeto. Durante o segundo e o terceiro anos, numa ótica de melhoria continua, irão ocorrer fases de Manutenção Evolutiva e Corretiva.

Concorrendo para os trabalhos inerentes à integração aplicacional preconizada por este Projeto, em 2015, a Ação Social promoveu também alterações às aplicações informáticas existentes, numa tentativa de melhorar a qualidade da informação a migrar destes sistemas para o futuro Sistema de Informação e eliminar processos redundantes que não acrescentam mais-valia ao trabalho dos seus colaboradores.

#### *Aprovisionamento na Ação Social*

A Unidade de Aprovisionamento da Ação Social (UAPAS) constitui-se como um serviço instrumental que tem como objetivo executar os procedimentos aquisitivos e gerir os contratos nas categorias de bens e/ou serviços que lhe estão afetos.

O contrato de maior volume anual gerido pela UAPAS (cerca de 11 milhões de euros) é o de fornecimento de refeições confeccionadas e de exploração de refeitórios, que abrange um total 149 Serviços de 14 Valências do DASS e Hospitais. Destacam-se ainda os procedimentos aquisitivos para assegurar os serviços de transporte e alojamento no âmbito do Plano Anual de Férias (67 mil euros) e as aquisições necessárias no âmbito da atividade do Serviço de Gestão de Produtos de Apoio (327 mil euros).

*Edifício de Equipamentos do Bairro Padre Cruz*

Em 29 de maio de 2009, a Câmara Municipal de Lisboa (CML) e a SCML celebraram um Protocolo de Parceria Local, tendo como objeto a definição dos termos de execução, gestão, controlo e programação do Programa de Ação “Política de Cidades – Parcerias para a Regeneração Urbana”, que contempla operações no domínio do “Programas integrados de requalificação e inserção de bairros críticos” onde a situação social e económica ou a degradação urbana justifiquem uma intervenção especial.

Na sequência desse protocolo foi inaugurado, em 30 de setembro de 2015, o Edifício de Equipamentos do Bairro Padre Cruz e assinado o Protocolo de Parceria Local, ficando a cargo da SCML a gestão do equipamento. Foram já transferidas do Centro Social Polivalente do Bairro Padre Cruz para este Edifício de Equipamentos as respostas de creche, centro de dia, serviço de apoio domiciliário e outras respostas/projetos de proximidade de interesse comunitário, estando-se a aguardar que estejam totalmente reunidas as condições físicas para a abertura de residências assistidas, com capacidade para 36 residentes autónomos.

*Atividades socioculturais e de lazer*

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 73 – Atividades de Férias**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de utentes diferentes abrangidos	4.104	3.973	3.899	-2%	-5%
Nº utentes em atividade de férias itinerantes (aberta)	1.010	-	661	-	-35%
Nº de utentes em atividade de férias fixas (fechada)	1.410	-	1.437	-	2%
Nº de utentes em atividade de férias - outras (passeios)	3.624	-	3.465	-	-4%

Em 2015 beneficiaram de atividades de férias 3.899 utentes diferentes, dos quais 1.564 eram crianças/jovens e 1.335 idosos, ficando a execução 2% abaixo do planeado e verificando-se um decréscimo de 5% face a 2014.

As diferentes tipologias de atividades de férias disponíveis na Colónia de Férias de S. Julião foram utilizadas por 1.954 pessoas, mais 9% do que o planeado e mais 6% do que em 2014. Do total de utilizadores, 670 eram utentes da SCML (menos 4% do que o previsto mas mais 3% do que no ano anterior), 213 eram acompanhantes e 1.071 utilizadores externos.

**Espaço Santa Casa**

O Espaço Santa Casa (ESC) promove a otimização de oportunidades culturais, sociais, pedagógicas lúdicas e cívicas da SCML e tem como principais objetivos: divulgar e promover de forma integrada as diversas atividades; dar visibilidade e valorizar o contributo dos beneméritos; impulsionar a fruição pública do património cultural, histórico e artístico; uniformizar e inovar a intervenção de animação sociocultural na SCML; estabelecer parcerias e promover a intergeracionalidade e a intersectoralidade. Destina-se não só aos utentes, mas também aos colaboradores da SCML e ao público em geral.

O ESC integra 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** (GATASC) 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**.

**Quadro 74 - Espaço Santa Casa**

Indicadores de Atividade	2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de visitantes	1.061	-	3.098	-	192%
Nº de exposições	12	50	14	-72%	17%
Nº de Encontros	292	205	302	47%	3%
Nº de participantes nos encontros	6.011	-	6.200	-	3%
<b>Academia</b>					
Nº de atividades da Academia	10	-	10	-	0%
Nº participantes diferentes	578	1.200	891	-26%	54%
<b>Comunicação</b>					
Nº de Comunicações Internas	87	-	90	-	3%
<b>GATASC</b>					
Nº de projetos apoiados pelo GATASC		60	83	38%	-
Nº de projetos desenvolvidos pelo GATASC	5	-	5	-	0%

Em 2015, o Espaço Santa Casa foi visitado por 3.098 pessoas, número bastante superior ao do ano anterior, resultado da reorganização do Espaço e da aposta na divulgação da realização de eventos.

Realizaram-se 14 exposições, mais duas do que em 2014 mas em número significativamente abaixo do planeado, devido ao facto de cada exposição ter permanecido aberta ao público cerca de um mês. Foram organizados 302 encontros, mais 10 do que no ano anterior e mais 97 do que o previsto para 2015.

A **Academia** desenvolveu 10 atividades que envolveram 891 participantes, menos 26% do que o planeado, no entanto, com um acréscimo de 54% face a 2014.

A **área de Comunicação**, ao longo do ano, fez a divulgação a todos os colaboradores da SCML de 90 atividades/ações desenvolvidas pela Ação Social.

Na área da **Animação Sociocultural** é assegurado o suporte técnico de proximidade aos animadores e monitores dos diversos equipamentos. Em 2015 o GATASC desenvolveu e implementou 5 projetos diferentes, direcionadas para a promoção de um envelhecimento ativo e saudável, da intergeracionalidade e da inclusão social, que abrangeram 465 participantes, dos quais 295 idosos, 27 adultos e 143 jovens. Destaca-se o projeto “Beleza Não tem Idade” por envolver utentes de várias faixas etárias e figuras públicas que aceitaram o desafio de contribuir para minimizar os efeitos dos estereótipos relacionados com o idadismo.

Na atividade desenvolvida pelo GATASC salienta-se ainda a colaboração na implementação e realização de 83 projetos/atividades promovidas pela Administração, Departamentos ou outros serviços da SCML enquadrados nas áreas da Cultura, Qualidade e Inovação, Comunicação e Desporto, que envolveram mais de 6.000 participantes.

Ao longo do ano, o GATASC também dinamizou e apoiou, em parceria com entidades da área da cultura, do desporto e das forças de segurança, outras ações e projetos, que envolveram, entre colaboradores e utentes, 265 participantes.

### *Estágios Curriculares*

A SCML tem assumido um papel fundamental na formação dos alunos que frequentam os diversos graus de escolaridade, contribuindo para o desenvolvimento de competências específicas e essenciais a uma boa integração no mercado de trabalho numa estratégia de complementaridade ao processo educativo, enquadrando estágios curriculares nas suas diferentes áreas de atuação. Para a SCML, os estágios curriculares potenciam a prática reflexiva dos técnicos e possibilitam a troca de saberes e a atualização de conhecimentos aprofundados em contexto académico.

No ano em análise, a Ação Social proporcionou a realização de Estágios Curriculares em contexto real de trabalho a 204 formandos, menos 5% do que em 2014, correspondendo 52% a estágios curriculares académicos e os restantes a estágios curriculares de Cursos Técnico Profissionais.

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

## 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.

## Prestações Pecuniárias Mensais

Quadro 75 - Subsídios Mensais

Finalidades		Realizado 2014		Planeado 2015		Realizado 2015		Desvio	Variação 2014/ 2015			
		Nº Subsidiados <sup>1</sup>	Nº Sub	Valor (euros)	Valor (euros)	Nº Subsidiados <sup>1</sup>	Nº Sub	Valor (euros)	Valor	Nº Subsidiados	Nº Sub	Valor
Não protocolados	Infância	42	349	133.855	323.964	41	343	133.418	-59%	-2%	-2%	-0,3%
	Famílias	2.114	13.847	3.059.650	2.595.154	1.666	10.826	2.314.152	-11%	-21%	-22%	-24,4%
	Pessoas Isoladas	2.080	14.928	2.456.813	2.588.320	1.683	12.729	2.017.344	-22%	-19%	-15%	-17,9%
	Pessoas Idosas	368	2.307	759.324	778.256	273	1.904	731.094	-6%	-26%	-17%	-3,7%
	Pessoas Idosas-Pagamento a lares	1.329	11.935	10.656.371	11.450.000	1.448	13.221	11.805.930	3%	9%	11%	10,8%
	Sub-total - Não protocolados	5.752	43.366	17.066.013	17.735.694	4.991	39.023	17.001.938	-4%	-13%	-10%	-0,4%
Protocolados	Toxicodependentes	208	1.044	286.575	288.643	195	1.095	328.952	14%	-6%	5%	14,8%
	Apoio Tratam. Alcoólicos	40	176	43.362	40.377	53	235	65.071	61%	33%	34%	50,1%
	Pessoas com Deficiências	144	1.091	762.592	756.242	138	1.175	814.867	8%	-4%	8%	6,9%
	Refugiados	33	214	59.746	68.950	14	89	27.136	-61%	-58%	-58%	-54,6%
	Requerentes de Asilo	10	57	16.926	18.295	14	77	19.895	9%	40%	35%	17,5%
	Imig e Port. Repatriados	161	753	138.442	185.272	59	298	52.026	-72%	-63%	-60%	-62,4%
	Medidas em Meio Natural de Vida	194	1.044	191.920	177.491	229	1.290	246.999	39%	18%	24%	28,7%
Sub-total - Protocolados		778	4.379	1.499.562	1.535.270	699	4.259	1.554.947	1%	-10%	-2,7%	3,7%
TOTAL		6.348	47.745	18.565.576	19.270.964	5.600	43.282	18.556.885	-4%	-11,8%	-9,3%	0,0%

Nota: Trata-se dos subsídios processados, não abatidos de anulações e devoluções

<sup>1</sup> O total e Sub-total de subsidiados não corresponde ao somatório de subsidiados por finalidade

Em 2015 a verba total atribuída em subsídios mensais foi ligeiramente superior a 18,5 milhões de euros, situando-se 4% abaixo do valor orçamentado. Este montante manteve-se praticamente igual ao do ano anterior, registando-se, no entanto, reduções de 12% e 9% no número de subsidiados apoiados e no número de subsídios concedidos, respetivamente.

Os subsídios com a finalidade “Apoio a Idosos em Lares” continuam a ser a finalidade mais expressiva em valor (11,8 milhões de euros), representando 59% da verba total orçamentada e 64% do montante total gasto em subsídios em 2015.

A execução ficou 3% acima do orçamento e relativamente ao ano anterior registou-se um crescimento de 11%, justificado fundamentalmente pelo aumento de 9% do número de utentes apoiados e pelo aumento de 2% do valor por subsidiado.

Nas restantes finalidades, destaque para o incremento de 29% na finalidade de apoio à implementação de “medidas em meio natural de vida” e de 50% no âmbito do “Apoio a Tratamento de Alcoólicos”, registando-se neste caso um aumento significativo no nº de pessoas apoiadas e no tempo de permanência em comunidade terapêutica.

Em sentido contrário, regista-se a redução de 24% no montante de apoios na finalidade “famílias” e de 18% na finalidade “pessoas isoladas” que foram as que mais contribuíram para a redução de 11,8% nos subsidiados no âmbito deste tipo de prestação.

### Prestações Pecuniárias Eventuais

**Quadro 76 - Subsídios Eventuais**

Finalidades		Realizado 2014		Planeado 2015	Realizado 2015			Desvio	Variação 2014/ 2015	
		Nº Sub	Valor (euros)	Valor (euros)	Nº Subsidiados <sup>1</sup>	Nº Sub	Valor (euros)	Valor	Nº Sub	Valor
<b>Não protocolados</b>	Infância	56	14.454	14.294	28	82	22.439	57%	46%	55%
	Famílias	6.671	931.005	870.495	3.126	5.829	863.423	-1%	-13%	-7%
	Pessoas Isoladas	8.171	782.594	716.280	2.460	7.406	769.725	7%	-9%	-2%
	Pessoas Idosas	476	112.196	113.007	338	447	93.654	-17%	-6%	-17%
	Pessoas Idosas-Pagamento a lares	708	481.316	497.841	642	870	474.274	-5%	22,9%	-1%
<b>Sub-total - Não protocolados</b>		16.082	2.321.566	2.211.916	6.392	14.634	2.223.515	1%	-9%	-4%
<b>Protocolados</b>	Toxicodependentes	249	134.372	159.643	163	243	101.408	-36%	-2%	-25%
	Apoio Tratamento Alcoólicos	76	41.056	52.187	54	81	34.849	-33%	7%	-15%
	Pessoas com Deficiências	102	60.491	41.009	76	114	63.076	54%	12%	4%
	Refugiados	25	4.814	4.404	8	22	5.997	36%	-12%	25%
	Requerentes de Asilo	469	117.263	138.034	116	463	125.936	-9%	-1%	7%
	Imigrantes e Portugueses Repatriados	1.383	118.874	120.161	217	990	90.820	-24%	-28%	-24%
<b>Medidas em Meio Natural de Vida</b>		160	40.075	26.647	177	253	62.782	136%	58%	57%
<b>Sub-total - Protocolados</b>		2.464	516.944	542.084	807	2.166	484.868	-11%	-12,1%	-6%
<b>TOTAL</b>		<b>18.546</b>	<b>2.838.510</b>	<b>2.754.000</b>	<b>7.026</b>	<b>16.800</b>	<b>2.708.384</b>	<b>-2%</b>	<b>-9,4%</b>	<b>-4,6%</b>

<sup>1</sup> O total e Sub-total de subsidiados não corresponde ao somatório de subsidiados por finalidade

O montante de apoios eventuais concedido em 2015 foi de 2,7 milhões de euros, inferior em 2% face ao orçamentado e em 5% face aos valores atribuídos em 2014.

À semelhança da diminuição ocorrida nos subsídios mensais, destaca-se a redução, face a 2014, de 7% no montante dos subsídios e de 13% no nº de subsídios na finalidade “famílias”. Também nos apoios a “toxicodependentes” e “Imigrantes” o montante atribuído diminuiu cerca de 25%, face ao ano anterior. Em sentido contrário, na finalidade de apoio à implementação de “medidas em meio natural de vida” verificou-se um aumento face a 2014 de 58% no nº de subsídios atribuídos e de 57% no valor gasto.

*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 Serviço Nacional de Saúde, desde que a dispensa seja efetuada pelo preço de referência mais baixo dos medicamentos comparticipados.

**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.

**Quadro 77 - Prestações em Espécie**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Realizado 2015	Varição 2015/14
<b>Cartões de Saúde*</b>			
Nº de utentes	24.530	23.938	-2,4%
- Acesso gratuito a medicamentos	4.300	4.585	6,6%
- Sem acesso gratuito a medicamentos	20.230	19.353	-4,3%
<b>Guias de Transporte</b>			
Nº de utentes	289	267	-7,6%
Nº de guias	525	718	36,8%
Valor gasto	8.200 €	13.156 €	60,4%
<b>Alojamento em Pensões</b>			
Nº de agregados familiares	79	123	55,7%
Nº de dormidas	2.221	997	-55,1%
Valor gasto	116.604 €	37.287 €	-68,0%
<b>Serviços Fúnebres</b>			
Nº de serviços fúnebres	398	415	4,3%
Valor gasto	141.401 €	151.452 €	7,1%

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

No final de 2015, o número total de cartões de saúde válidos ascendia aos 23.938, tendo-se verificado um decréscimo ligeiro relativamente ao ano anterior. Do total, 4.585 correspondem a utentes com acesso gratuito a medicamentos desde que a dispensa seja efetuada pelo preço de referência mais baixo, mais 285 do que em 2014.

Em 2015 foram atribuídas mais guias de transporte e aumentou a realização de serviços fúnebres tendo, em consequência, subido o valor gasto com estes apoios. Relativamente ao alojamento em pensões houve uma diminuição significativa de custos (-68%) relativamente a 2014, contudo importa referir que 2014 foi um ano atípico, na medida em que o período de alojamento não foi apenas de emergência.

## Cuidados de Saúde

**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.*

Considerando a sua missão, a Direção de Saúde Santa Casa (DISSC) tem a obrigação e dever de contribuir para a manutenção da excelência e qualidade dos cuidados prestados, dirigindo a sua atuação para a obtenção de resultados efetivos em saúde e, bem assim, assegurar uma gestão eficiente dos recursos, com o objetivo último de responder mais e melhor às necessidades e expectativas da população que serve.

A DISSC integra uma rede de oito Unidades de Saúde e três Extensões, localizadas em diferentes zonas da cidade de Lisboa, caminhando-se a passos largos para a cobertura integral da capital, garantindo assim a acessibilidade, a globalidade, a qualidade e a continuidade dos Cuidados de Saúde à população. Estas Unidades e Extensões disponibilizam cuidados de saúde, em ambulatório e domicílio, à população carenciada inscrita na área de influência, garantindo a acessibilidade aos utentes, bem como a colaboradores, reformados e aposentados da SCML e seus familiares.

A nível dos cuidados secundários, a Unidade de Cuidados Secundários Dr. José Domingos Barreiro disponibiliza várias especialidades clínicas aos utentes devidamente referenciados, apoiando também na aquisição de medicamentos, próteses (auditivas, dentárias e/ou oculares) e dispensa de material para incontinentes e produtos dietéticos.

A Unidade W+ assegura apoio psicológico e psicoterapêutico gratuito, na cidade de Lisboa, a pessoas em situação de risco e vulnerabilidade psicológica, em ambulatório ou na comunidade, investindo ainda na prevenção de comportamentos de risco e na promoção de estilos de vida saudáveis.

O Núcleo Saúde Mais Próxima, enquanto intervenção de saúde de proximidade, promove ações de sensibilização e educação para a saúde e rastreios com recurso a Unidades Móveis e equipas multiprofissionais.

O Núcleo Desporto pela Saúde, criado em 2014, promove a saúde através da prática do exercício físico, integrando-o nas atividades de vida dos utentes, colaboradores, reformados e aposentados da SCML e seus familiares.

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 e Reabilitação do Alcoitão, equipamentos vocacionados para cuidados terciários e alguns secundários, pioneiros nas suas áreas de atuação e de reconhecida credibilidade nacional e internacional.

**Atividade Desenvolvida nas Unidades de Saúde**

O número de utentes beneficiários com Cartão de Saúde SCML válido no final de 2015 era de 23.938, representando um decréscimo de 2,41% face ao período homólogo de 2014 (24.530). Esta diminuição teve reflexos na atividade desenvolvida nas USSC, quer a nível do nº de consultas realizadas, quer a nível do nº de assistências a utentes. Comparativamente com o ano anterior, o nº de assistências a utentes passou de 102.245 para 94.820 em 2015, registando-se, no entanto um desvio positivo de 11% face ao planeado para o ano (85.513). De referir que esta contabilização não contempla os utentes assistidos em ambulatório da USSC Dr. José Domingos Barreiro.

A estes utentes acrescem os 5.700 que beneficiam dos Cuidados de Saúde na USSC Bairro Padre Cruz/Extensão de Telheiras, ao abrigo do acordo de cooperação entre a SCML e a ARSLVT.

No ano de 2015, as Consultas de Saúde Materna e Planeamento Familiar foram incluídas nas Consultas de Medicina Geral e Familiar, bem como as de Obstetrícia nas Consultas Médicas de Especialidade.

A atividade Médica nas Unidades de Saúde é desenvolvida nos contextos de Ambulatório e no Domicílio no âmbito da Medicina Geral e Familiar e em outras Especialidades e Valências.

**Quadro 78 - Prestação de Cuidados de Saúde**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Varição 2015/14
<b>Consultas médicas</b>					
- Ambulatório	91.141	98.893	84.536	-15%	-7%
- Domicílio	8.817	8.583	9.167	7%	4%
<b>Atividade de Enfermagem</b>					
Total de Intervenções de Enfermagem	194.805	183.662	204.656	11%	5%
<b>Consultas de Enfermagem</b>					
- Ambulatório	44.031	-	47.022	-	7%
- Domicílio	31.865	-	32.562	-	2%
<b>Consultas psicologia</b>	7.006	6.429	7.194	12%	3%
<b>Consultas de outros Técnicos</b>					
- Higiene Oral	9.202	5.881	8.022	36%	-13%
- Nutrição	2.224	1.778	1.996	12%	-10%
- Terapia da Fala	2.189	-	2.492	-	14%
<b>Apoio a Equipamentos do DASS</b>					
- Horas médicas	9.646	8.947	8.719	-3%	-10%
- Horas de enfermagem	21.297	19.726	21.587	9%	1%
- Horas de Psicologia	1.347	695	811	17%	-40%
- Horas de outros técnicos	3.352	3.190	3.587	12%	7%

Em 2015 foram realizadas 93.703 consultas médicas, mais 3% do que em 2014, das quais 84.536 em ambulatório e 9.167 no domicílio, menos 15% e mais 7% do que os valores planeados, respetivamente. O aumento do nº de consultas no domicílio deve-se ao facto de muitos utentes terem tido mais consultas subsequentes no ano em análise, passando de 6.236 em 2014 para 6.417 em 2015.

Na atividade de enfermagem foram realizadas 47.022 consultas em ambulatório e 32.562 no domicílio, com acréscimos face a 2014 de 7% e 2%, respetivamente.

A Atividade de Enfermagem desenvolvida nas diversas Unidades de Saúde não compreende apenas a realização de consultas, sendo que em Ambulatório compreende Entrevistas (estabelecidas entre o profissional de saúde e o utente) e Intervenções de Enfermagem (conjunto de cuidados prestados ao utente, podendo integrar-se ou não no âmbito de uma consulta) e no Domicílio compreende Consultas de Enfermagem e Entrevistas (a junção de ambas denomina-se Visitas). Em 2015, foram realizadas 204.656 intervenções de enfermagem, com um desvio positivo de 11% face ao planeado e um acréscimo de 5% face ao ano anterior.

O total de horas de psicologia realizadas foi de 7.194, mais 12% do que as planeadas e mais 3% do que em 2014.

Ao nível das consultas/sessões de Outros Técnicos, a execução ficou acima do planeado e inferior à verificada em 2014, registando-se, no entanto, que foram realizadas mais 303 sessões de Terapia da Fala.

No apoio a equipamentos do DASS, em termos globais, a execução ficou acima dos valores planeados, verificando-se apenas um desvio negativo de 3% no nº de horas médicas. Face a 2014, verificaram-se acréscimos nas horas de enfermagem e de outros técnicos e decréscimos no nº de horas médicas e de psicologia.

#### *Atividade desenvolvida por Unidade de Saúde*

Verificou-se em todas as USSC que o nº de consultas realizadas ficou aquém dos valores planeados para o período. Comparativamente com 2014, apenas se verificaram decréscimos nas USSC Bº do Armador, com menos 2%, e Dr. José Domingos Barreiro, com menos 18%.

**Quadro 79 - Consultas médicas (Ambulatório e Apoio Domiciliário)**

Unidades de Saúde	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Bairro Armador	10.019	11.994	9.789	-18%	-2%
Bairro Boavista	2.907	3.670	2.903	-21%	0%
Bairro P. Cruz e Ext. Telheiras	4.048	4.600	4.393	-5%	9%
Castelo e Ext. Natália Correia	7.552	9.113	8.832	-3%	17%
Dr. JD Barreiro	68.554	62.419	56.541	-9%	-18%
Vale de Alcântara e Ext. Tapada	5.005	5.930	5.764	-3%	15%
Liberdade	1.873	9.750	5.481	-44%	193%

Na USSC Dr. José Domingos Barreiro realizaram-se ainda 7.766 consultas de Higiene Oral, 1.996 consultas de Nutrição, 2.492 sessões de Terapia da Fala e 2.040 sessões de Fisioterapia. Em fevereiro de 2015 foi inaugurado o Serviço de Saúde Oral na USSC da Liberdade, tendo sido realizadas 256 consultas de Higiene Oral.

*Atividade desenvolvida por Valência/Especialidade*

As consultas no âmbito da Medicina Geral e Familiar correspondem 42% do total de consultas realizadas pela USSC em 2015, com destaque para a consulta de Saúde Adulto que, por si só, representa 22,5%. Face a 2014 registaram-se acréscimos em todas as valências, mais acentuado na Saúde Infantil/Juvenil (29%).

Das consultas realizadas por especialidade, destaca-se Estomatologia com um peso relativo de 25% e Oftalmologia com um peso de 11,9%. Neste âmbito, importa salientar a existência de um Protocolo de Cooperação entre a DISSC e o HOSA, ao nível da realização de cirurgias em bloco operatório, que permitiu em 2015 um aumento de 115 cirurgias face a 2014. Comparativamente com 2014 registaram-se decréscimos na generalidade das consultas, com exceção de Estomatologia (+ 7%), Neurologia (+ 12%) e Urologia (+8%).

**Quadro 80 - Consultas médicas em Ambulatório por Valência/Especialidade**

Valências/Especialidades	Nº de Consultas 2014	Nº de Consultas 2015	% Total	Variação 2015/14
<b>Medicina Geral e Familiar</b>				
Saúde Mat./Plan. Fam.	-	2.898	3,4%	-
Saúde Infantil/Juvenil	3.845	4.970	5,9%	29%
Saúde Adulto	18.455	19.039	22,5%	3%
Saúde Idoso	7.483	8.611	10,2%	15%
<b>Subtotal</b>	<b>29.783</b>	<b>35.518</b>	<b>42,0%</b>	<b>19%</b>
<b>Especialidades</b>				
Cardiologia	486	519	0,6%	7%
Estomatologia	24.165	21.167	25,0%	-12%
Ginecologia (a)	4.946	1.459	1,7%	-71%
Medicina Interna	1.644	1.522	1,8%	-7%
Neurologia	350	391	0,5%	12%
Obstetrícia	-	16	0,0%	-
Oftalmologia	12.326	10.078	11,9%	-18%
Otorrinolaringologia	3.032	2.389	2,8%	-21%
Pediatria	7.973	5.726	6,8%	-28%
Pedopsiquiatria	1.377	1.123	1,3%	-18%
Psiquiatria	4.635	4.170	4,9%	-10%
Urologia	424	458	0,5%	8%
<b>Subtotal</b>	<b>61.358</b>	<b>49.018</b>	<b>58,0%</b>	<b>-20%</b>
<b>Total</b>	<b>91.141</b>	<b>84.536</b>	<b>100,0%</b>	<b>-7%</b>

(a) - Em 2014, em Ginecologia foram incluídas as consultas de Saúde Mat./Plan.Fam. e Obstetrícia

O menor número de consultas realizadas em 2015 justifica-se, em parte, pelo absentismo dos utentes devido a dificuldades na confirmação telefónica prévia de consultas.

*Apreciação dos utentes*

Em 2015, no sentido de avaliar o grau de satisfação dos utentes, foi aplicado um questionário de satisfação, tendo sido obtidas 391 respostas. A análise dos resultados permite concluir que para 80,2% dos inquiridos a classificação dos serviços de saúde prestados nas USSC/UCS é Bom ou superior a Bom, com 20,3% a considerá-los excelentes.

No mês de dezembro de 2015 foi implementado nas Unidades de Saúde e Unidades Móveis de Saúde o Livro de Elogios, sendo que até ao fim do ano foram registados 8 elogios.

### **Atividade Desenvolvida na Unidade W+**

O principal foco da atividade do W+ é na componente de Psicologia, proporcionando à população alvo cuidados na área da intervenção psicológica, nomeadamente através de psicoterapia de apoio, intervenção em crise, aconselhamento, grupos terapêuticos/suporte e aptidões sociais e avaliações psicológicas.

A atividade é desenvolvida em articulação com a comunidade, como são exemplo o Protocolo com a Unidade de Adolescentes do Hospital D. Estefânia e a parceria com o Projeto Comunidades (parceria de governação integrada) ou ainda a colaboração com o Liceu Passos Manuel.

O trabalho desenvolvido com adolescentes na Unidade foi considerado "excecional" e "um modelo exemplar de prestação de cuidados de saúde..." pela *NOVA Medical School*/Faculdade de Ciências Médicas da Universidade NOVA de Lisboa, tendo sido convidada a colaborar numa unidade curricular obrigatória do 4º ano dedicada à saúde infantil e do adolescente e na sequência desta colaboração, foi também convidada pela Associação de Estudantes de Medicina a realizar *workshops* com os alunos dos 4º e 5º anos que não usufruíram desta experiência.

No final do 1º semestre de 2015, como resposta complementar aos utentes, foi integrado o apoio no âmbito da Medicina Geral e Familiar (MGF), dando especial enfoque às questões da saúde reprodutiva e sexual.

A equipa de enfermagem é responsável pela identificação e a deteção precoce de necessidades em saúde do utente e pelo seu adequado encaminhamento para as várias respostas médicas existentes na instituição ou outros recursos da comunidade.

Em 2015, foram realizadas na Unidade 11.976 consultas de Psicologia, em linha com o planeado, o nº de utentes em Grupos de Suporte foi de 722 e em Grupos Terapêuticos foi de 855. Foram ainda organizadas 320 sessões de educação para a saúde que envolveram 1.904 participantes. No apoio a Equipamentos do DASS foram prestadas 807 horas de psicologia.

Em termos de apoio de outros profissionais de saúde, foram realizadas na Unidade 858 consultas médicas, num total de 596 horas, e 1.841 consultas de enfermagem que totalizaram 3.054 horas.

### **Outros Projetos Desenvolvidos na DISSC**

#### **Núcleo Saúde Mais Próxima**

O Núcleo Saúde Mais Próxima (NSMP) é constituído por equipas de profissionais de saúde que vão ao encontro dos cidadãos de Lisboa de todas as faixas etárias para realizar ações de rastreio, de sensibilização para hábitos de vida saudável e prevenção sobre doenças crónicas. Com uma forte presença em alguns dos mais tradicionais Bairros da Capital

e também em eventos e festivais de verão, a SCML procura promover uma maior proximidade com a sociedade em geral e avaliar o estado de saúde dos lisboetas.

A sua atuação assenta, principalmente, em cinco vertentes: Temática; Juvenil; Saber Saúde; Eventos e Projetos Especiais; e Vertente Saúde com Qualidade.

Em 2015 focalizou a sua atividade nas áreas das Demências, da Diabetes Mellittus, da Saúde Visual e das Doenças Cardiovasculares. Além dos rastreios gerais (que incluem medição de colesterol, tensão arterial, glicémia, doenças neurológicas, AVC e saúde visual), o NSMP implementou campanhas bimestrais, tendo realizado rastreios ao cancro de pele, demências, doenças respiratórias e cardiovasculares, diabetes e obesidade.

**Quadro 81 - Atividade do Núcleo Saúde Mais Próxima**

<b>Indicadores de Atividade</b>	<b>Realizado 2015</b>
Pessoas assistidas	15.785
Unidade Móvel Temática	8.165
Unidade Móvel Juvenil	2.189
Eventos	5.431
Referenciações	2.303
Nº de Encaminhamentos	809
<b>Projetos Especiais</b>	<b>15</b>
- <b>Infantil/Juvenil</b>	
Nº Projetos	9
Nº de Jovens/Crianças assistidas	562
Nº de consultas	301
Nº de Encaminhamentos	54
- <b>Adulto/Idoso</b>	
Nº Projetos	6
Nº de Pessoas Assistidas	856
Nº de consultas	554
Nº de Encaminhamentos	44
<b>Sessões educação p/ saúde "Saber Saúde"</b>	<b>300</b>
- <b>Infantil/Juvenil</b>	
Nº de Intervenções	150
Nº de Jovens/Crianças participantes	1.689
- <b>Adulto/Idoso</b>	
Nº de Intervenções	150
Nº de Adultos participantes	2.514
<b>Nº de ações de sensibilização</b>	<b>5.079</b>

Em 2015, foram assistidas nas Unidades Móveis e em eventos realizados 15.785 pessoas, tendo sido efetuadas 2.303 referenciações (nomeadamente hospitais, centros de saúde, Ação Social) e 809 encaminhamentos.

No âmbito dos 15 Projetos Especiais, foram assistidas 1.418 pessoas, das quais 562 crianças/jovens e 856 adultos. No total foram realizadas 855 consultas e 98 encaminhamentos.

Integradas na Vertente Saber Saúde, foram realizadas 300 sessões de educação para a saúde, tendo participado 1.689 crianças/jovens e 2.514 adultos.

Ao longo do ano, foram ainda organizadas um total de 5.079 de ações de sensibilização para a saúde.

No âmbito da Nutrição e Saúde com Qualidade foram realizadas 172 consultas, das quais 134 a crianças/jovens.

### *Núcleo Desporto para a Saúde*

Sob a matriz de que o desporto é uma prática essencial na promoção da saúde, na inclusão e integração social, o Núcleo Desporto pela Saúde (NDPS) foi criado em 2014 com uma visão e missão inovadora na estrutura da SCML.

Durante o ano de 2015, a atividade desenvolvida pelo NDS incidiu sobre o desporto adaptado, o desporto em geral e a atividade física, bem-estar e saúde, tendo sido desenvolvidos diversos projetos dirigidos aos utentes, colaboradores e reformados da SCML, pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, internos e externos à SCML.

### *Desporto Adaptado*

Em 2015, a SCML foi a principal parceira da *SURFAddict* (primeira associação de Surf Adaptado na Europa), reconhecendo o surf como atividade de integração social, bem como uma prática que promove hábitos de vida saudáveis. Foram realizados 5 eventos, em diferentes locais do país, dirigidos a pessoas com mobilidade reduzida e crianças carenciadas. No total participaram 256 pessoas e colaboraram 285 voluntários.

À semelhança de 2014, realizou-se o “*Open Day CMRA*”, evento que visa a demonstração de diversas modalidades desportivas adaptadas, e que foi direcionada para os utentes do Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão (CMRA), tendo participado 70 utentes e 20 voluntários.

### *Desporto em geral*

Ao longo de 2015 foram ainda desenvolvidas pelo NDPS várias ações de desporto, dirigidas a colaboradores SCML e familiares, destacando-se:

- Liga Santa Casa 2015: 1ª Liga Interna de Futebol 7 – 125 inscritos;
- 4ª Maratona de Futsal comemorativa dos 517 anos da Instituição – 100 inscritos;
- *Power Fitness* no CMRA – 72 inscritos;
- *Sénior Fitness* – 15 inscritos;
- Taça Natal Santa Casa 2015: 5ª Maratona de Futsal – 80 inscritos.

### *Atividade física, bem-estar e saúde*

No âmbito da Semana Saúde Santa Casa, que decorreu de 7 a 9 de abril, foram desenvolvidas pelo NDPS várias atividades focadas na promoção do bem-estar e hábitos de vida saudáveis, tais como Massagens terapêuticas de relaxamento, com um total de 72 participantes, e Ginástica Laboral, com um total de 400 participantes.

Durante 2015 foram ainda realizadas 16 sessões de ginástica laboral em que participaram 113 colaboradores da DISSC.

### *Outras Ações Desenvolvidas na DISSC*

**Objetivo Operacional - 2:** *Promover a Saúde da Mulher incentivando comportamentos responsáveis na área do Planeamento Familiar e da Prevenção do Cancro do Colo do Útero.*

No sentido de dotar a população-alvo da SCML de conhecimentos na área do Planeamento Familiar, promovendo uma consciencialização de boas práticas de saúde, pretendeu-se aumentar o número de consultas em Planeamento Familiar.

Por outro lado, no âmbito do Protocolo existente com o Instituto Português de Oncologia (IPO), constitui objetivo da DISSC aumentar também o número de mulheres a realizar o rastreio de cancro do colo do útero (RCCU).

Em comparação com 2014, verificaram-se crescimentos de 8,42% no número de consultas em Planeamento Familiar e de 8,66% no número de utentes que realizou RCCU, superando assim a meta de 5% de aumento destes dois indicadores.

**Objetivo Operacional - 3:** *Promover uma melhor condição de saúde, atuando sobre as suas determinantes.*

O consumo de tabaco constitui a principal causa evitável de doença e de morte, repercutindo-se pesadamente em custos sociais, económicos e de saúde. Atinge todos os estratos sociais e apresenta uma tendência crescente, em particular entre as regiões e os grupos populacionais mais desfavorecidos, contribuindo desse modo para agravar as iniquidades em saúde.

Desta forma, no âmbito do combate ao tabagismo, o objetivo era promover um aumento substancial de consultas de cessação tabágica, bem como disponibilizar tais consultas em outras USSC.

Para além da USSC Dr. José Domingos Barreiro, onde já eram realizadas consultas de cessação tabágica em 2014, foi alargada a oferta às USSC Castelo e Vale de Alcântara, tendo sido realizadas um total de 245 consultas, resultando num desvio positivo de 63% face à meta estabelecida de 150 consultas.

**Objetivo Operacional - 4:** *Fomentar o desenvolvimento integrado da criança e do jovem através da intervenção na esfera escola/tempos livres.*

Um nível inadequado de literacia em saúde tem implicações ao nível da utilização eficiente dos serviços de saúde, determinando uma maior taxa de hospitalizações e de utilização das urgências hospitalares, uma menor utilização de cuidados preventivos, como sejam os rastreios oncológicos e a vacinação, bem como numa autogestão deficiente em caso de doença crónica.

Reconhecendo que a literacia em saúde tem maiores resultados no público jovem, foi prevista a realização de sessões de educação para a saúde em escolas com intervenções de carácter educativo e informativo, orientadas para a sensibilização de uma vida saudável, realçando a importância da prevenção.

Cumprindo o plano de sessões definidas foram realizadas as 150 sessões Saber Saúde Juvenil que estavam previstas. As temáticas com um maior número de sessões foram a saúde oral, a alimentação e a saúde cardiovascular, tendo sido abrangidas 1.629 pessoas.

Por outro lado, e tendo em vista o desenvolvimento integrado, o Núcleo de Desporto pela Saúde promoveu, em 2015, quatro modalidades desportivas diferentes a serem praticadas por utentes e colaboradores da SCML (Futsal, Futebol de 7, Surf Adaptado e Fitness), superando, assim, as três previstas em plano.

**Objetivo Operacional - 6:** *Readequar os meios físicos e humanos às reais necessidades dos utentes.*

Os meios físicos e humanos existentes nas instituições encontram-se, por vezes, desadequados às necessidades dos utentes. Para tornar os serviços prestados pela DISSC mais ajustados ao seu público-alvo, pretendeu-se gerir os recursos existentes de uma forma mais eficiente.

A USSC Dr. José Domingos Barreiro, na sua vertente de cuidados secundários, presta serviços de especialidades, presencialmente, em outras USSC, como meio de aproximar os serviços de saúde aos utentes. Para 2015 a meta era deslocar dois serviços de saúde especializados da USSC Dr. José Domingos Barreiro para outras USSC e foi concretizada a disponibilização de quatro especialidades (Pediatría, Ginecologia/Obstetrícia, Psiquiatria e Estomatologia), superando assim o previsto.

Por outro lado, ainda na vertente de cuidados secundários, mais especificamente em Estomatologia, procurou melhorar-se a execução dos Planos de Intervenção Terapêutica (PIT) validados aos utentes da SCML através da atribuição de próteses. Apesar de serem realizados planos de intervenção a cerca de 80% dos utentes, verificou-se que uma grande maioria não tinha a devida execução, muitas vezes por falta de meios humanos ou financeiros. Ao longo do ano foram executados 31% dos Planos de Intervenção Terapêutica validados pelas equipas de Estomatologia, 11 p.p. acima da meta de 20% estabelecida em plano.

**Objetivo Operacional - 7:** *Melhorar e promover a modernização dos procedimentos administrativos, potenciando respostas mais eficientes e inovadoras na área da Saúde.*

Tendo como imperativo alcançar a eficiência nos procedimentos administrativos, a DISSC tinha como objetivo conseguir diminuir os encargos relacionados com o armazenamento, distribuição e logística dos materiais de saúde. Com o encerramento do armazém central da SCML em 2014, foi solicitada autorização superior para adjudicação de um prestador de serviço de logística, estimando-se uma redução de custos na ordem dos 20%. Com esta adjudicação, em

regime de *outsourcing*, a taxa média de redução dos encargos de estrutura e dos gastos com pessoal foi de 28,5%, superior em 8,5 p.p. ao previsto.

De acordo com o plano de execução de aquisições da Unidade de Aprovisionamento da Saúde, estimou-se que em 2015 seria necessário lançar 5 procedimentos aquisitivos dessa natureza. Em 2015, devido às necessidades dos utentes da SCML em materiais de saúde, foram adjudicados 3 concursos públicos (Tratamento de Resíduos Hospitalares; Fraldas Descartáveis para criança e Toalhetes; Fraldas Descartáveis para adulto) e foi autorizada a abertura de mais 6 concursos públicos (Medicamentos aplicação tópica; Produtos dietéticos; Material de Estomatologia; Material de Higiene e Conforto; e 2 CP de Próteses Dentárias). Deste modo, foram lançados 9 concursos públicos, mais 4 do que os previstos.

**Objetivo Operacional - 10:** *Melhorar os sistemas de informação na área da Saúde, disponibilizando ferramentas úteis e acessíveis à atividade organizacional, numa visão partilhada de boas práticas.*

No âmbito da reestruturação e integração aplicacional dos sistemas de informação da Ação Social e Saúde da SCML foi criado o Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional (PRIA), que irá integrar toda a informação disponível relativa aos utentes SCML no que diz respeito à BDU, registo de atividade nas USSC e benefícios atribuídos. A intervenção e acompanhamento da DISSC, contribuindo com a sua experiência e conhecimento, tem sido vital para o bom desenvolvimento da aplicação integracional da Ação Social e Saúde.

De acordo com plano de trabalho delineado pela empresa responsável pela realização do PRIA foram estimadas 10 reuniões de trabalho com a presença da DISSC, bem como a análise e retificação de 4 cadernos de especificação de requisitos.

Ao longo do ano foram realizadas 34 reuniões com a intervenção da DISSC e analisados 10 cadernos de especificação de requisitos (Faturas; Consultas; Cartão de Saúde; Módulo Central de Utente; *Back-Office*; Alertas; Gestão de Documentos; Tarefas; Notificações), superando amplamente as metas fixadas.

**Objetivo Operacional - 11:** *Readequação técnica e tecnológica das Unidades de Saúde segundo normas da U.E.*

Através da adequação técnica e tecnológica das Unidade de Saúde, de acordo com as normas definidas a nível europeu, pretendeu-se atingir um nível de qualidade superior na prestação de serviço ao utente da SCML.

Diversos projetos de readequação já se encontravam aprovados (USSC BB; USSC C/NC; USSC DJDB e W+), não estando em fase de execução por razões que não dependem da Direção. Desta forma, para 2015, estimou-se a retoma dos 4 projetos, bem como o início das obras da USSC DJDB.

Os projetos de readequação foram retomados junto do Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP), não tendo, contudo, sido iniciadas quaisquer intervenções em 2015. Não sendo da responsabilidade da DISSC a execução das obras, considera-se que a meta foi atingida.

Em 2015 foram realizadas obras de conservação no edifício da USSC do Bº do Armador e obras de reparação das bombas de resíduos sanitários na USSC Dr. José Domingos Barreiro, superando assim a meta estabelecida em plano que previa uma USSC com boras iniciadas em 2015.

**Objetivo Operacional - 14:** *Dar a conhecer de forma transversal a obra da SCML no que concerne à prestação de cuidados de saúde.*

Para a realização deste objetivo definiu-se como indicadores de medida o número de sessões temáticas realizadas pelas USSC, onde os utentes e a população em geral podem obter conhecimentos acerca da prevenção e educação em saúde, e o número de consultas de enfermagem prestadas pelas Unidades Móveis do Núcleo de Saúde Mais Próxima, junto dos bairros e comunidades em Lisboa.

Durante o ano foram realizadas 765 sessões temáticas, superando largamente as 120 planeadas, e o nº de consultas de enfermagem foi de 11.883, mais 3% que as previstas.

**Objetivo Operacional - 15:** *Transmitir valores de confiança e autoestima, motivando as pessoas com necessidades especiais/mobilidade reduzida a ultrapassar os seus limites e a evidenciar as suas capacidades.*

Para a concretização deste objetivo, foram fixados como indicadores de medida o número de propostas do Núcleo de Desporto pela Saúde aprovadas superiormente, e relacionadas com o desporto dirigido a públicos com necessidades especiais e mobilidade reduzida, bem como o número de eventos desportivos realizados com a participação dos utentes da SCML.

Foram apresentadas e aprovadas quatro propostas para o Desporto Adaptado (Surf Adaptado; Natação Adaptada; Surf para Utentes da Unidade W+ e Fitness CMRA), mais uma do que as planeadas.

Foram realizados quatro eventos desportivos com a participação dos utentes da SCML, dois eventos de Surf Adaptado na Praia de Carcavelos, uma Palestra de Motivação realizada no CMRA e o *OpenDay* CMRA com demonstração de modalidades adaptadas, cumprindo, deste modo, a meta fixada.

### **Promoção do Voluntariado**

**Objetivo operacional - 13:** *Assegurar a integração e capacitação de Voluntários para uma ação voluntária qualificada e um bom espírito de pertença à instituição.*

O Gabinete de Promoção do Voluntariado (GPV) tem como missão promover e desenvolver o Voluntariado na SCML em matérias do âmbito da ação social, saúde, educação e cultura, de modo potenciar o desempenho dos serviços e contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas apoiadas pela Instituição.

Em 2015, no âmbito do “Lisboa Capital Europeia do Voluntariado” (LxCEV), a equipa do GPV participou numa diversidade de ações planeadas e noutras que implicaram o envolvimento ativo dos Serviços, dos Voluntários e dos Beneficiários.

**Quadro 82 - Promoção do Voluntariado**

Indicadores de Atividade	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Candidatos inscritos no voluntariado	957	-	585	-	-39%
Candidatos entrevistados	576	-	454	-	-21%
Candidatos que desistiram	810	-	358	-	-56%
Voluntários com atividade no período	867	830	793	-4%	-9%
Novos voluntários em atividade	302	-	245	-	-19%
Voluntários que cessaram atividade	330	-	266	-	-19%
Serviços e estabelecimentos com voluntários	106	-	103	-	-3%
Ações de formação inicial	15	11	15	36%	0%
Ações de formação continua/específica	18	11	27	145%	50%
Ações de formação em Gestão do voluntariado	-	4	5	25%	-

As candidaturas ao GPV constituem a base para o desenvolvimento da atividade do Voluntariado e em 2015 registou-se o menor número de inscrições desde 2012, com impacto no resultado dos outros indicadores de desempenho. Face a 2014 houve menos 39% de inscrições, apesar de ser o ano em que foi feita a maior divulgação do Voluntariado, nomeadamente, através da divulgação de cartazes e utilização das redes sociais.

Esta diminuição ficou a dever-se, entre outros fatores, à existência de maior oferta de trabalho voluntário na cidade, ao facto da Câmara Municipal de Lisboa (CML) ter liderado o ano de Lisboa Capital Europeia do Voluntariado atraindo muitos candidatos e à existência de algumas dificuldades técnicas na submissão de candidaturas no microsite da SCML criado para o efeito.

No entanto, apesar do número de candidatos entrevistados ser inferior a 2014, a percentagem de entrevistas face ao número de inscrições regista um aumento de 18 p.p. Salienta-se ainda a redução de 56% do número de candidatos desistentes, em resultado do esforço na celeridade do processo de seleção, da formação inicial e da colocação.

O número de Voluntários com atividade no período foi de 793, menos 4% que o planeado, tendo sido enquadrados por 128 técnicos diferentes e distribuídos por 103 estabelecimentos. No total foram realizadas 67.649 horas de trabalho voluntário, das quais 50.936 na área da Ação Social, 9.160 na Saúde (7.538 em Hospitais e 1.627 na Direção de Saúde), 3.940 na Cultura e 3.609 horas noutros serviços.

A implementação do Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional (PRIA), a decorrer no Departamento de Ação Social e Saúde, permitirá a transversalidade da informação pertinente dentro dos diversos serviços do Departamento, o

cruzamento entre necessidades de Voluntários e as ofertas dos candidatos, a visibilidade dos dados dos Voluntários em tempo real, bem como ganhos de eficácia e eficiência para os serviços. Permitirá ainda integrar a informação relativa ao voluntariado no Hospital Ortopédico de Sant'Ana, Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão e Direção da Cultura.

#### *Formação e Encontros de Partilha*

A formação visa promover competências, partilhar expectativas e experiências e motivar os voluntários, bem como, potenciar o papel dos Técnicos de Enquadramento na gestão de proximidade dos Voluntários.

#### *Formação Inicial*

O processo de seleção de candidatos inclui a formação inicial que é obrigatória e prévia ao início da atividade voluntária. Em 2015 realizaram-se 15 ações, mais 5 do que as planeadas, e foram abrangidos 294 candidatos.

A nível metodológico foram introduzidas algumas melhorias que levaram a uma maior participação dos candidatos em matérias de carácter reflexivo, nomeadamente sobre o conceito do Voluntariado e características do Voluntário.

#### *Formação Contínua*

Um desempenho Voluntário de qualidade pressupõe uma informação e formação constante dos Voluntários em áreas em que estes se sentem mais vulneráveis ou com necessidade de adquirir ou sedimentar conhecimentos.

O GPV organizou a formação partindo das necessidades manifestadas pelos Voluntários sobre temáticas relacionadas com os grupos etários com o qual os Voluntários atuam - crianças, jovens e idosos e em temáticas transversais a todos os grupos.

Em 2015 foram previstas 11 ações e realizadas 27, com um total de 375 participações, mais 127 que em 2014, superando largamente o objetivo fixado.

#### *Encontro de Partilha*

Em 2015 realizou-se um encontro de partilha entre a equipa técnica do GPV, Voluntários e Técnicos de Enquadramento e diretores de estruturas residenciais para idosos, constituindo um espaço de reflexão, validação de comportamentos e gestão de emoções, qualificando a intervenção de todos os atores nesta atividade.

#### *Formação em Gestão do Voluntariado para Técnicos de enquadramento*

Os Técnicos de Enquadramento exercem um papel fundamental ao nível da gestão de proximidade dos Voluntários e potenciação do seu trabalho.

A formação em gestão do Voluntariado para os Técnicos de enquadramento constituiu um marco estrutural para o voluntariado da SCML ao permitir, pela 1ª vez, uma reflexão conjunta sobre os conceitos, as metodologias e as boas práticas na seleção e acompanhamento dos Voluntários.

Foram previstas 4 ações para 2015 e foram realizadas 5, abrangendo 81 técnicos do total de 128. A avaliação global da formação foi considerada “boa”/“muito boa” por 96,3% dos participantes. Na avaliação qualitativa foi reconhecido o valor e a necessidade da formação para um bom desempenho na gestão de Voluntários.

#### *Estudo de Avaliação do Impacto do Voluntariado ao Nível dos Beneficiários, Serviços e Voluntários.*

Em 1 de julho de 2015 foi apresentado o Estudo de Avaliação dos Impactos do Voluntariado da SCML ao Nível dos Beneficiários, Serviços e Voluntários, realizado pela DINÂMIA'CET – IUL / ISCTE – IUL entre abril e dezembro de 2014. O evento fez parte do programa “Lisboa Capital Europeia do Voluntariado” (LxCEV) e contou com a presença dos parceiros da Comissão Organizadora de LxCEV, de Técnicos de Enquadramento e Voluntários da Instituição.

Os resultados do estudo revelam um elevado nível de satisfação com o trabalho Voluntário de todos os atores envolvidos (Beneficiários - 95%, Voluntários - 97%, Serviços - 88%) e que a dimensão emocional e relacional é entendida como um dos principais impactos do Voluntariado, quer em termos de apoio psicológico e emocional aos Beneficiários, quer em termos de humanização dos serviços.

Algumas das recomendações/propostas de melhoria identificadas no estudo foram já implementadas e outras encontram-se previstas para 2016, nomeadamente o Manual de Boas Práticas, para quem inicia o processo de acolhimento de Voluntários no seu serviço.

#### *Encontro Anual*

O Encontro anual de Voluntários da SCML realizou-se dia 24 de outubro no Instituto Condessa de Rivas, em Lisboa.

O Encontro correspondeu às expectativas e motivações dos Voluntários nos seus diversos momentos, sendo de muito bom a avaliação global do evento para 90,6% dos presentes.

#### *Homenagem*

A SCML, enquanto entidade promotora de Voluntariado, tem a boa prática de homenagear anualmente os seus Voluntários numa cerimónia específica e pública para o efeito, dirigida a todos os que completam 5 ou 10 anos de atividade voluntária, reconhecendo e valorizando a sua dedicação e fidelização à instituição. Na cerimónia realizada a 15 de dezembro foram homenageados os 21 voluntários que completaram cinco anos de atividade e os 8 com mais de dez anos.

### *Lisboa, Capital Europeia do Voluntariado 2015*

A cidade de Lisboa foi eleita como Capital Europeia do Voluntariado (CEV) em 2015, sucedendo à cidade de Barcelona. Esta distinção reconhece as cidades que melhor desenvolvem e acolhem estratégias de participação e envolvimento de parceiros e organizações de Voluntários nas suas estratégias de intervenção.

Lisboa tem um trabalho de parceria, ao nível do Voluntariado, desenvolvido em anos anteriores e, atualmente reconhecido como uma mais-valia a nível internacional. Esta candidatura de Lisboa CEV foi liderada pela Câmara Municipal de Lisboa, assim como a presidência da Comissão Organizadora (C.O.) formada para o efeito e que integrou as principais instituições da cidade incluindo a SCML.

Esta distinção potenciou a reflexão e o trabalho conjunto, a criação de instrumentos de utilidade transversal para o desenvolvimento do Voluntariado na cidade e no país.

O GPV participou nas principais iniciativas de Lisboa Capital Europeia do Voluntariado 2015, sendo responsável pela organização de duas ações: O **projeto Mudar o Mundo**, que envolveu crianças dos Jardins de Infância e teve como objetivo sensibilizar, valorizar e educar as crianças para a prática do Voluntariado, como exercício da cidadania, de forma a tomarem consciência da importância de pequenos gestos como agentes promotores de mudança; E a apresentação dos resultados do estudo do impacto do Voluntariado na SCML.

### *Comunicação Interna e externa*

A comunicação é fundamental para potenciar o desenvolvimento do Voluntariado na SCML e na sociedade e desenvolver a cidadania. No sentido de sensibilizar para a importância da atividade voluntária sentido, o GPV promoveu a divulgação de notícias, eventos, reportagens e testemunhos de Voluntários em vários meios de comunicação social, junto de diversas Instituições e no microsite do Voluntariado.

### *Avaliação do Grau de Satisfação dos Voluntários em 2015*

O GPV realiza uma gestão do Voluntariado centralizada, sendo o acompanhamento dos voluntários de proximidade realizado pelos técnicos nos diversos serviços e equipamentos. Alguns processos do Voluntariado são da exclusiva responsabilidade deste Gabinete e outros são partilhados pelos serviços. Para avaliar o grau de satisfação de todos os envolvidos, foi aplicado pelo Gabinete de Estudos e Planeamento um questionário de satisfação, ao qual responderam 159 voluntários. A análise das respostas permitiu concluir que 84.2% dos voluntários se considera satisfeito/muito satisfeito com o apoio dado aos voluntários na Santa Casa, ficando 14 p.p. acima da meta planeada de 70%.

Paralelamente, foi também realizado um inquérito com duas dimensões de análise, uma relativamente à atividade do GPV e outra relativamente aos voluntários, para avaliar o grau de satisfação dos Técnicos de Enquadramento. Responderam 61 colaboradores, sendo que 83,6% se consideram satisfeitos/muito satisfeitos.

## Departamento de Gestão Imobiliária e Património

### *Missão*

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 das obrigações assumidas e que impendem sobre os respetivos imóveis.

### *Enquadramento da atividade desenvolvida em 2015*

No período considerado, 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 gerar mais receitas para as causas sociais e para 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.

O DGIP mantém, enquanto principais vetores de atuação:

- 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.

Na sequência da reestruturação dos serviços de aprovisionamento, a 3 de fevereiro de 2015, a Mesa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa aprovou a reestruturação do DGIP, tendo sido efetuado o alargamento das competências no âmbito dos procedimentos aquisitivos e de gestão dos contratos. Daqui resultou a reformulação do Regulamento Orgânico do DGIP.

Este alargamento de competências originou a centralização do acompanhamento de todas as obras de reabilitação, construção, manutenção e conservação bem como como dos contratos das categorias agora sob a sua responsabilidade. Assim, desde a análise das necessidades, passando pelos procedimentos aquisitivos e pelo acompanhamento de elaboração de projetos e execução de obras, o DGIP teve que definir procedimentos para articulação com todos os

serviços, principalmente com a Direção da Saúde que até este momento era autonomamente responsável por todas as intervenções e operações de manutenção nos equipamentos e imóveis afetos à sua atividade.

Destaca-se em 2015 o trabalho desenvolvido na área da gestão e valorização do património imobiliário afeto a rendimento, nomeadamente na abertura a novas formas alternativas de rentabilização do património da instituição, como sejam os projetos piloto, no aluguer de curta duração (*short rental*), e os estudos e diligências realizadas para os cenários de exploração hoteleiras em áreas nobres da cidade de Lisboa.

A decisão de liquidação do Fundo Imobiliário Fechado Santa Casa 2004, no final de 2014, iniciou um processo que tem vindo a ser acompanhado pela Direção do Património colocando novos desafios de gestão a este Departamento.

Ao nível da atividade de manutenção e conservação dos imóveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, é importante também destacar a montagem de um procedimento aquisitivo, capaz de incluir a manutenção da globalidade dos imóveis da instituição. Um primeiro procedimento aquisitivo que vigorou até meados de 2015, e um segundo que se encontra neste momento na fase de relatório final, onde foram introduzidas melhorias identificadas no primeiro procedimento lançado. Esta abordagem, inovadora da instituição permitiu a redução de aproximadamente 100 procedimentos aquisitivos anuais, que anteriormente eram lançados isoladamente, por imóvel ou tipo de intervenção. A avaliação final deste procedimento foi bastante positiva, tendo contribuído para o encurtamento dos tempos de resposta às várias solicitações e melhorado a eficiência do Departamento.

No que diz respeito ao seu funcionamento e métodos de trabalho, e face à reestruturação dos serviços de aprovisionamento da instituição, o DGIP iniciou no primeiro semestre, o designado processo da desmaterialização dos seus processos internos.

A SCML, em dezembro de 2015, era detentora de 639 imóveis, 488 urbanos e 151 rústicos. Dos 488 imóveis urbanos existentes estavam afetos a investimento 382 e 106 a atividade.

**Quadro 83 - Imóveis da SCML**

PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA			
TIPO DE IMÓVEIS		AFETAÇÃO	
		ACTIVIDADE	INVESTIMENTO
<b>IMÓVEIS URBANOS</b>	<b>488</b>	<b>106</b>	<b>382</b>
Prédios	271	48	223
Frações Autónomas	199	57	142
Terrenos Urbanos	18	1	17
<b>IMÓVEIS RÚSTICOS</b>	<b>151</b>	<b>4</b>	<b>147</b>

Foram-lhe arrendados/cedidos por outras entidades 107 imóveis integralmente afetos à atividade.

**Quadro 84 - Património arrendado/Cedido à SCML**

PATRIMÓNIO ARRENDADO/CEDIDO À SANTA CASA DA MISERICÓRDIA LISBOA		
ENTIDADE	TIPO DE IMÓVEL	AFETO A ATIVIDADE
ISS - Gestão pela SCML	Edifícios	12
	Frações	1
Propriedades Arrendadas à SCML	Edifícios	7
	Frações	33
	Rústicos	1
Propriedades Cedidas pela CML	Edifícios	26
	Frações	11
Propriedades Cedidas por Outras Entidades	Edifícios	11
	Frações	5
<b>Total de Imóveis/frações Arrendados/Cedidos</b>		<b>107</b>

### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2015*

**Objetivo operacional – 1:** *Aprofundar a relação da SCML com os Arrendatários.*

#### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Realizar Provas de Vida dos Arrendatários
- Dar resposta às solicitações dos arrendatários

#### **Principais resultados obtidos**

Para prossecução deste objetivo procurou-se responder de uma forma mais eficaz às solicitações dos arrendatários. Assim, todas as solicitações de reparação/conservação apresentadas pelos arrendatários, num total de 6.336, foram analisadas e 5.849 pedidos foram encaminhados para execução. Este objetivo foi plenamente alcançado tendo os resultados superado as metas planeadas.

Foram realizadas 63 provas de vida aos arrendatários. Durante o ano de 2015 foram celebrados 57 novos contratos de arrendamento, tendo o valor das rendas processadas registado um aumento de 26%.

**Objetivo operacional – 2:** *Aprofundar a relação da SCML com os seus Beneméritos.*

#### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Realizar ações e projetos de apoio a beneméritos e promitentes beneméritos
- Acompanhamento/atendimento dos beneméritos e promitentes beneméritos
- Registo, follow-up e feedback do acompanhamento/atendimento dos beneméritos e promitentes beneméritos

Enquadradas numa política de proximidade, em 2015 foram registados 1.071 contactos e realizadas 16 ações de apoio a beneméritos e promitentes beneméritos designadamente, a iniciativa “Santa Casa Convida” – especial benemérito (que decorreu em 3 datas diferentes), com o objetivo de dar a conhecer os diversos espaços da Santa Casa, que constituem o património da instituição e a visita guiada à exposição “SCML Património com Futuro”, na Galeria de Exposições Temporárias do Museu de São Roque.

Todos os 428 pedidos de apoio apresentados pelos beneméritos foram satisfeitos.

De forma a avaliar a intervenção do DGIP, foi aplicado junto dos beneméritos um inquérito do grau de satisfação com os serviços prestados pela SCML. Após o tratamento dos dados para cálculo de uma percentagem global de satisfação, verificou-se que 98% das respostas correspondem a “satisfeito” e “muito satisfeito”.

Estes resultados, com desvios muito positivos relativamente ao planeado, espelham o esforço no apoio direto ao benemérito como na intermediação que efetua sempre que se revela necessário um apoio mais específico, nomeadamente através do Departamento de Ação Social e Saúde e/ou entidades externas.

**Quadro 85 - Evolução Homóloga**

Designação	2013	2014	2015	Δ Valor (2015/2014)	Δ %
Imóveis Provenientes de Heranças Legados	31.500	80.000	466.538	<b>386.538</b>	483%
Imóveis Provenientes de Doações	549.890	1.430.960	827.084	<b>-603.876</b>	-42%
<b>Total</b>	<b>581.390</b>	<b>1.510.960</b>	<b>1.293.622</b>	<b>-217.338</b>	-14%
Donativos em Dinheiro	47.917	135.654	472.555	<b>336.901</b>	248%
Donativos em Ativos Financeiros	149.351	29.131	117.561	<b>88.430</b>	304%

**Objetivo operacional – 3: Aumentar o volume de receitas do DGIP.**

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Arrendamento de imóveis, venda de cortiça e madeira, conclusão de processos de benemerências e realização de leilões.

**Principais resultados obtidos**

A receita do DGIP cresceu 24 %, ou seja, de 4.688.298,83 € em 2014 para 5.833.708,39 € em 2015. Para tal contribuiu, em simultâneo, o aumento das requalificações de imóveis de rendimento, o respetivo acréscimo do número de contratos de arrendamento e o processo de atualização das rendas levado a cabo pelo Departamento.

Verificou-se um acréscimo do peso das receitas provenientes de Rendias Processadas Ajustadas no total das receitas, passando de aproximadamente 19% para 24%. Como já referido anteriormente, o acréscimo das receitas associadas às Rendias deveu-se ao aumento das requalificações de imóveis de rendimento, ao acréscimo do número de contratos de arrendamento bem como ao processo de atualização das rendas levado a cabo pelo Departamento. Também a ponderação das receitas geradas pelas Heranças, Legados e Doações registou um acréscimo, de 0,2% para 2,2%. Para o acréscimo do total dos rendimentos do DGIP contribuiu igualmente o acréscimo da receita associada à alienação de ativos fixos tangíveis (+702,2%, de 2014 para 2015).

Quadro 86 - Rendimentos

RECURSOS FINANCEIROS	Real Anual 2014	Orçamento 2015	Real Anual 2015	Δ Real 2015/Real 2014	Δ% Real 2015/Real 2014	Δ% Real 2015/Plan 2015
<b>RENDIMENTOS TOTAIS DGIP</b>	<b>21.541.994,72 €</b>	<b>6.667.858,36 €</b>	<b>23.400.492,29 €</b>	<b>1.858.497,57 €</b>	<b>8,6%</b>	<b>250,9%</b>
Rendas Processadas Ajustadas	4.027.817,93 €	5.663.708,36 €	5.540.176,81 €	1.512.358,88 €	37,5%	-2,2%
Rendas de terrenos	37.501,56 €	19.971,04 €	33.405,17 €	4.096,39 €	-10,9%	67,3%
Rendas de edifícios	3.990.316,37 €	5.643.737,32 €	5.506.771,64 €	1.516.455,27 €	38,0%	-2,4%
Heranças, Legados, Doações ou Donativos	48.939,08 €	282.800,00 €	525.245,88 €	476.306,80 €	973,3%	85,7%
Alienação de Ativos Fixos Tangíveis	45.855,37 €	250.000,00 €	367.843,60 €	321.988,23 €	702,2%	47,1%
Ganhos Justo Valor	16.968.403,84 €	100.000,00 €	16.685.196,47 €	283.207,37 €	-1,7%	16585,2%
Propriedades de Investimento	16.485.886,43 €	- €	16.624.837,52 €	138.951,09 €	0,8%	-
Ativos Biológicos	482.517,41 €	100.000,00 €	60.358,95 €	422.158,46 €	-87,5%	-39,6%
Outros Rendimentos	450.978,50 €	371.350,00	282.029,53	168.948,97 €	-37,5%	-24,1%

Fonte: DIF(definitivo)

Quadro 87 - Rácios Financeiros/Rendimentos

RÁCIOS FINANCEIROS/RENDIMENTOS	Real Anual 2014	Orçamento 2015	Real Anual 2015
Rácio Rendias Processadas Ajustadas/Receitas Totais	18,7%	84,9%	23,7%
Rácio Heranças Legados Doações/Rece	0,2%	4,2%	2,2%

**Objetivo operacional – 4:** Reorganizar e compilar o Arquivo do DGIP (quer físico quer digital).

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Revisão/atualização da introdução de dados dependentes do DGIP referentes aos prédios que integram o Cadastro dos Bens Imóveis da SCML no sistema informático " SAP RE " (tendo por base o Manual de Procedimentos).
- Organização física, em suporte papel, do Arquivo do DGIP.

### *Principais resultados obtidos*

Para a concretização deste objetivo foram atualizados os dados constantes no SAP/Real Estate relativamente a 330 prédios. No que diz respeito ao arquivo físico do DGIP foram organizadas 251 pastas de arquivo. As metas planeadas para este objetivo foram amplamente alcançadas.

*Objetivo operacional – 5: Racionalizar os gastos da UPO, nomeadamente com o aumento do recurso aos colaboradores internos no que concerne ao desenvolvimento de projetos de arquitetura e acompanhamento e fiscalização de obras.*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Incrementar o nº projetos de arquitetura com recurso a colaboradores internos
- Aumentar a Fiscalização de Obras com recursos internos

### *Principais resultados obtidos*

No âmbito deste objetivo, verificou-se que dos 94 projetos de arquitetura executados 49% foram executados com recurso a colaboradores internos.

No que se refere aos projetos levados a cabo internamente registou-se a seguinte distribuição:

- 29 Estudos e projetos incidiram em prédios de Rendimento
- 13 Estudos e projetos foram para a área da Ação Social
- 4 Estudos e projetos foram para a área da Saúde.

Quanto aos projetos levados a cabo por equipas projetistas externas, registou-se a seguinte distribuição:

- 28 Estudos e projetos em prédios de Rendimento
- 17 Estudos e projetos para a área da Ação Social
- 3 Estudos e projetos para a área da Saúde.

Em 2015, 75,6% da fiscalização das obras em curso foram asseguradas por recursos internos. Foram acompanhados e fiscalizados os seguintes procedimentos:

- 34 Obras concluídas, com valor contratual total de 6.166.740,02€ + IVA;
- 7 Obras que terão continuidade no ano de 2016, com valor contratual de € 3.004.047,29 + IVA;
- 23 Vistorias internas (com exceção daquelas que foram feitas no âmbito do Programa REPARAR).

Em resumo registou-se um decréscimo dos gastos associados às atividades de manutenção e conservação de cerca de 15%. Ocorreu um ligeiro acréscimo dos Gastos com o Pessoal (14%), bem como um acréscimo das despesas associadas aos Estudos e Projetos (9%). Todavia, pode considerar-se dado o acréscimo moderado destes gastos que ocorreu uma contenção com as despesas associadas à atividade patrimonial do DGIP.

## Quadro 88 - Gastos

RECURSOS FINANCEIROS	Real Anual 2014	Orçamento 2015	Real Anual 2015	Δ Real 2015/Real 2014	Δ% Real 2015/Real 2014	Δ% Real 2015/Plan 2015
<b>GASTOS TOTAIS DGIP</b>	<b>8.746.631,90 €</b>	<b>9.417.288,55 €</b>	<b>12.629.610,03 €</b>	<b>3.882.978,13 €</b>	<b>44,4%</b>	<b>34,1%</b>
<b>Total Gastos Fornecim. Serviços Exter.</b>	<b>3.650.444,73 €</b>	<b>2.799.240,50 €</b>	<b>3.454.234,10 €</b>	<b>196.210,63 €</b>	<b>-5,4%</b>	<b>23,4%</b>
Serv. Técn., Est. E Proj. + O. Trab. Espec. + Aval., Fisc. e Coord. Obras	296.522,38 €	208.291,15 €	323.639,12 €	27.116,74 €	9,1%	55,4%
Vigilância e Segurança	200.170,58 €	177.789,96 €	185.557,11 €	14.613,47 €	-7,3%	4,4%
serviço e comissões	107.515,87 €	104.358,00 €	87.507,55 €	20.008,32 €	-18,6%	-16,1%
Cons. manut. edifícios rendimento	1.434.126,07 €	807.170,68 €	1.308.173,30 €	125.952,77 €	-8,8%	62,1%
Cons. manut. edifícios afectos a activida	552.579,22 €	329.486,94 €	381.558,47 €	171.020,75 €	-30,9%	15,8%
Manutenção de Espaços Verdes	37.014,50 €	65.020,48 €	33.155,57 €	3.858,93 €	-10,4%	-49,0%
Transporte de Bens e Pessoal	47.796,48 €	39.648,50 €	58.523,86 €	10.727,38 €	22,4%	47,6%
Rendas e Alugueres de Edifícios	75.869,18 €	91.327,48 €	66.876,80 €	8.992,38 €	-11,9%	-26,8%
Seguros de imóveis e Outros	152.058,37 €	132.300,48 €	110.079,65 €	41.978,72 €	-27,6%	-16,8%
Condomínios	93.845,15 €	84.244,89 €	75.863,36 €	17.981,79 €	-19,2%	-9,9%
Outros FSE	652.946,93 €	759.601,94 €	823.299,31 €	170.352,38 €	26,1%	8,4%
<b>Total Gastos Com Pessoal</b>	<b>2.849.325,59 €</b>	<b>3.105.574,24 €</b>	<b>3.262.111,22 €</b>	<b>412.785,63 €</b>	<b>14,5%</b>	<b>5,0%</b>
Pessoal - F. Pública	199.759,57 €	213.294,30 €	226.425,76 €	26.666,19 €	13,3%	6,2%
Pessoal quadro CIT	755.481,06 €	833.256,69 €	906.885,45 €	151.404,39 €	20,0%	8,8%
Pessoal - Comissão Serviço	582.171,19 €	612.623,89 €	594.442,76 €	12.271,57 €	2,1%	-3,0%
Despesas de representação	50.372,06 €	57.206,16 €	82.117,78 €	31.745,72 €	63,0%	43,5%
Outras remunerações, encargos e outros gastos com pessoal	1.261.541,71 €	1.389.193,20 €	1.452.239,47 €	190.697,76 €	15,1%	4,5%
<b>Outros Gastos</b>	<b>2.246.861,58 €</b>	<b>3.512.453,81 €</b>	<b>5.913.264,71 €</b>	<b>3.666.403,13 €</b>	<b>163,2%</b>	<b>68,4%</b>
Gastos de depreciação e de Amortização	1.309.823,24 €	3.295.957,13 €	1.454.873,00 €	145.049,76 €	11,1%	-55,9%
Perdas por imparidade	108.764,13 €	- €	219.245,52 €	110.481,39 €	101,6%	-
Perdas por redução de justo valor	530.618,35 €	- €	1.709.567,81 €	1.178.949,46 €	222,2%	-
Doações	55.952,69 €	60.000,00 €	57.733,89 €	1.781,20 €	3,2%	-3,8%
de Arrendamento	20.814,57 €	100.000,00 €	64.875,00 €	44.060,43 €	211,7%	-35,1%
Outros gastos	220.888,60 €	56.496,68 €	2.406.969,49 €	2.186.080,89 €	989,7%	4160,4%

Fonte: DIF(definitivo)

## Quadro 89 - Rácios Financeiros/Gastos

RÁCIOS FINANCEIROS/GASTOS	Real Anual 2014	Orçamento 2015	Real Anual 2015
Rácio Serviços Técnicos, Estudos e Projetos, Avaliação e Fiscalização de Obras/Gastos Totais	3,4%	2,2%	2,6%
Rácio Conservação e Manutenção Rendimento, Atividade e Espaços Verdes/Gastos Totais	23,1%	12,8%	13,6%
Rácio Gastos com Pessoal/Gastos Totais	32,6%	33,0%	25,8%

**Objetivo operacional – 6:** Promover a modernização administrativa e dos procedimentos do DGIP.

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Rever o Manual de Procedimentos de Inserção/Atualização do Cadastro Imobiliário em SAP/RE

- Registo, follow-up e feedback das solicitações dos "clientes internos" (com recurso a entidades externas/operários, colaboradores internos)

### **Principais resultados obtidos**

Em 2015, deu-se por concluída a revisão do “Manual de Procedimentos de Inserção/Atualização” do Cadastro Imobiliário em SAP/RE.

O DGIP respondeu a 91,4% das solicitações apresentadas pelos clientes internos, resultado que se espelha no compromisso do DGIP estabelecido com os diversos Departamentos/Serviços da SCML.

Relativamente aos clientes internos o DGIP deu resposta a 92,5% dos pedidos de reparação/conservação recebidos. O esforço do DGIP na satisfação dos clientes internos, com recurso a operários/colaboradores internos, refletiu-se num decréscimo de 7%, face a 2014 no que se refere ao *outsourcing*.

**Objetivo operacional – 7:** *Desenvolver uma atuação concertada de preservação e valorização do Património de Rendimento (Urbano e Rústico).*

### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Realizar Obras de Reabilitação em Prédios de rendimento
- Realizar Obras de Reabilitação em Fogos/Frações de rendimento
- Elaboração de programas/estudos/projetos de prédios devolutos
- Apresentar candidaturas ao novo PDR (novo Quadro Comunitário de Apoio)

### **Principais resultados obtidos**

No ano de 2015 foram reabilitados 6 prédios e 20 fogos/frações.

No contexto dos prédios devolutos e com o intuito de evitar uma maior degradação dos prédios e frações devolutas e por questões de segurança, deu-se continuidade ao procedimento denominado “Prédio Seguro e Fechado”. Conforme o próprio nome indica, consiste na vistoria de todos os prédios que estão em parte ou totalmente devolutos, no sentido de os “limpar” (lixo, entulho, mobiliário, etc.) e de os “fechar” (vidros partidos, telhas, janelas, portas, etc.) tornando-os assim mais “seguros” enquanto não são reabilitados. Assim, no ano de 2015 dos 12 prédios definidos como prioritários estão finalizados 11.

Durante o ano de 2015, foram objeto de programas/estudos ou projetos concluídos 48% dos prédios devolutos.

**Objetivo operacional – 8:** *Executar Obras de Requalificação/ Reabilitação/ Conservação em prédios afetos à atividade.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Definir medidas/programas/estudos/projetos para os Equipamentos SCML
- Realizar Obras de Requalificação/ Reabilitação/ Conservação em prédios afetos à atividade
- Efetuar vistorias aos Equipamentos da SCML

**Principais resultados obtidos**

Em 2015, foram alvo de programas/estudos/projetos 14 Equipamentos da SCML.

A taxa de execução do orçamento de obras previsto para ações de reabilitação/requalificação/conservação, excedeu a meta a que o DGIP se propôs, sendo a taxa de realização do indicador de 265%.

Foram realizadas 403 vistorias a equipamentos. Para este nível de execução, contribuíram as mudanças de metodologia e de procedimento implementadas no intuito de uma melhor articulação e dinamização do trabalho conjunto do Núcleo de Projetos e Núcleo de Obras e Fiscalização.

**Objetivo operacional – 9: Melhorar a eficiência energética na utilização dos recursos.****Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Proceder à aplicação de medidas de eficiência energética

**Principais resultados obtidos**

Para alcançar este desiderato, foram aplicadas 18 medidas de eficiência energética, que em termos práticos se concretizou em:

- Redução de custos associados ao consumo de energia elétrica - troca de lâmpadas fundidas por lâmpadas de menor consumo tipo LED nos diversos Estabelecimentos, por forma a diminuir o consumo energético associado;
- Redução de custos associados ao fornecimento de gás natural - Instalação de uma caldeira com melhor rendimento no Instituto Condensa de Rilvas.
- Sistema de Controlo entre o *Chiller*/Bomba de Calor e a Unidade de Tratamento de Ar Novo da Provedoria, com vista à otimização energética;
- Substituição de diversas unidades de climatização.

**Objetivo operacional – 10: Implementar planos de manutenção.**

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Desenvolver Planos de Manutenção e Cadernos de Encargos nas diferentes áreas de atuação do DGIP (Elevadores, Centrais Térmicas, AVAC Museu e Gerais, hidropressores, HOTTs, centrais telefónicas, etc...)
- Aferir o grau de satisfação dos clientes internos/externos na área de Reabilitação e conservação desenvolvida pelo DGIP

**Principais resultados obtidos**

Para alcançar este objetivo, foram desenvolvidos 16 planos de manutenção e/ou cadernos de encargos.

Deu-se continuidade às ações de manutenção preventiva e corretiva nas Centrais Térmicas, Hidropressoras e Hidropneumáticas, Sistemas de AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado), *Hottes* 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.

Acrescenta-se, ainda, que no âmbito dos contratos de manutenção foram concluídas 14 obras que decorreram em diversos locais da cidade de Lisboa.

Foi elaborado um inquérito com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos clientes internos em relação ao trabalho desenvolvido pelo DGIP na área da conservação e reparação. Do total dos inquéritos rececionados 83% dos inquiridos consideram-se “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”.

**Objetivo operacional – 11:** *Desenvolver novas medidas métodos e procedimentos que visem ganhos de produtividade e melhorias do sistema de controlo interno.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Analisar o equipamento industrial e semi-industrial de cozinha dos estabelecimentos da SCML (exceto HOSA, CMRA e ESSA)
- Identificar o equipamento industrial e semi-industrial de cozinha dos Equipamentos da SCML a substituir (exceto HOSA, CMRA e ESSA)

**Principais resultados obtidos**

Neste âmbito, foram analisados 78% dos estabelecimentos com equipamento industrial e semi-industrial de cozinha, tendo sido identificados os equipamentos com necessidades de serem substituídos.

## Departamento da Qualidade e Inovação

### *Missão*

O Departamento da Qualidade e Inovação (DQI) tem por objetivos promover, apoiar e realizar iniciativas que visem a investigação e desenvolvimento, a realização de estudos, a inovação, a sustentabilidade, a responsabilidade social, a qualidade e a segurança na prestação de atividades que se inserem no âmbito das áreas de atuação da Instituição.

### *Enquadramento da atividade desenvolvida*

Em 2015, o DQI passou por significativas alterações no que se refere à sua estrutura orgânica e ao seu corpo de recursos humanos. Com efeito, além de, no final de 2014, ter incorporado o antigo Gabinete de Neurociências, dando origem a uma nova Unidade de Investigação & Desenvolvimento, com atribuições ampliadas, e de ter assumido novas competências em matéria de estudos sociais, integradas no novo Gabinete de Estudos Sociais, no início de 2015, no contexto da reorganização dos serviços de aprovisionamento na Instituição, o DQI acolheu uma área de gestão de contratos.

### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2015*

#### *Objetivo operacional -1: Apoiar e fomentar atividades de investigação & desenvolvimento*

##### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Gestão dos concursos de Investigação & Desenvolvimento da SCML
- Garantir a satisfação dos candidatos aos Programas de Investigação e Desenvolvimento da SCML

### *Principais Resultados Obtidos*

Para a prossecução deste objetivo foram abertos 4 concursos para financiamento de projetos de investigação científica e clínica na área das biociências e estabelecido um protocolo para fomentar a investigação e o desenvolvimento.

Foram ainda elaborados os manuais de procedimentos para os Programas de Investigação e Desenvolvimento em vigor na SCML.

Com o objetivo de avaliar o serviço prestado, nomeadamente em relação à satisfação dos candidatos aos programas de investigação bem como às iniciativas organizadas e promovidas nesta área, foram também realizados inquéritos de satisfação. No cômputo global da atividade, a satisfação com a sua atuação obteve uma média de 4,6, numa escala de 1 a 5 valores.

#### ↳ *Prémios SANTA CASA Neurociências 2015*

Decorreu, em 2015, a 3ª edição dos Prémios SANTA CASA Neurociências, consolidando-se assim esta iniciativa da SCML, iniciada em 2013 e que demonstra a aposta da instituição na investigação científica nacional. Os dois prémios, no valor de 200 mil euros cada, pretendem promover avanços no tratamento de doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento, Prémio Mantero Belard, e a recuperação e tratamento de lesões vertebro-medulares, Prémio Melo e Castro.

Os vencedores da 3ª edição foram escolhidos por um júri presidido por Catarina Resende Oliveira, da Universidade de Coimbra, num concurso em que foram apresentadas 33 candidaturas, 29 ao Prémio Mantero Belard e 4 ao Prémio Melo e Castro e que reuniu 202 investigadores de diversas nacionalidades.

Nesta edição, a Santa Casa contou com os mesmos parceiros científicos dos anos anteriores, nomeadamente 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.

#### ↳ *Prémio Mantero Belard 2015:*

O investigador António Ambrósio e a sua equipa, da Universidade de Coimbra, foram distinguidos com o Prémio Mantero Belard 2015, pelo projeto “Alterações cerebrais na doença de Alzheimer: a retina como um espelho do início e progressão da doença?”.

#### ↳ *Prémio Melo e Castro 2015:*

Ana Pêgo, investigadora responsável, e a sua equipa do Instituto Nacional de Engenharia Biomédica, foram premiados pelo projeto “COMBINE - Estratégia regenerativa combinatória para potenciar a regeneração axonal e melhorar a recuperação funcional depois de lesão medular”.

A entrega dos galardões da 3ª edição dos Prémios decorreu no dia 02 de dezembro, no Palácio Nacional da Ajuda, em Lisboa.

Paralelamente a este trabalho, ao longo do ano foi feito o acompanhamento dos trabalhos das equipas vencedoras das duas primeiras edições, 2013 e 2014. Os Prémios SANTA CASA Neurociências contam já, atualmente, com 6 equipas de investigadores premiadas.

#### ↳ *Programa e Bolsas de Investigação Científica em Esclerose Lateral Amiotrófica*

A 25 de novembro de 2014 foi anunciada, na cerimónia de entrega da 2ª Edição dos Prémios SANTA CASA Neurociências, a intenção de se criar na SCML um novo programa de apoio à investigação científica nacional, focando esta nova resposta na procura de respostas mais eficazes no combate à Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA). A ELA é uma doença neurológica degenerativa, progressiva, rara, atualmente sem cura, que se caracteriza por provocar paralisia motora progressiva e irreversível.

Este novo programa contempla duas atuações, sendo a primeira de disponibilização de apoio financeiro, no valor anual de 50.000 euros (que poderá chegar aos duzentos mil euros ao longo de um período de quatro anos), ao projeto que, reunindo os critérios exigidos no respetivo regulamento, se mostre mais promissor, e a segunda de atribuição de bolsas, cujo desenvolvimento decorre no âmbito do projeto vencedor. Em março de 2015 a SCML lançou a primeira edição. As candidaturas decorreram de 30 de março a 30 de abril. Nesta primeira edição as equipas de investigação concorrentes, incluíram 47 investigadores oriundos de vários países como Portugal, Suécia, Estados Unidos da América, Itália e Brasil e envolviam a colaboração com Instituições científicas estrangeiras. O painel de revisores, internacional, convidado para avaliar os projetos que se apresentaram a concurso contou com 22 avaliadores, de 10 nacionalidades diferentes da Europa e América do Norte.

O projeto vencedor, designado “Explorando o impacto de microvesículas derivadas dos astrócitos na degeneração dos neurónios motores e como veículos de libertação de moléculas neuroprotetoras na Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA)”, foi apresentado por Dora Brites, Líder do Grupo “Neuron Glia Biology in Health and Disease” do Research Institute for Medicines (iMed.Ulisboa) e Professora Catedrática Convidada no Departamento de Bioquímica e Biologia Humana da Faculdade de Farmácia da Universidade de Lisboa. Este projeto tem a intenção de diminuir o custo associado aos cuidados de saúde dos doentes com ELA, estender a sua sobrevivência e melhorar a sua qualidade de vida.

O Programa de Apoio à Investigação Científica em Esclerose Lateral Amiotrófica contém algumas inovações de relevo na atuação da Santa Casa, nomeadamente o facto de, pela primeira vez, a instituição afetar bolseiros de investigação ao projeto vencedor. É uma nova perspetiva que mostra claramente o entendimento da Santa Casa de que ter recursos humanos preparados para investigação em tópicos específicos é a melhor via para alcançar os objetivos pretendidos.

O processo de candidaturas às Bolsas decorreu entre o dia 30 de julho e 14 de setembro de 2015. Ao todo foram apresentadas 23 candidaturas, provenientes de norte a sul do país e de várias áreas académicas.

Os resultados foram divulgados no dia 7 de Dezembro de 2015, sendo que a candidatura que obteve o primeiro lugar foi a de Marta Isabel da Silva Rodrigues Barbosa, com Licenciatura em Biologia Celular e Molecular e Mestrado em Genética Molecular e Biomedicina.

#### ↳ *Elaboração dos Manuais de Procedimentos dos atuais Programas de Investigação e Desenvolvimento da SCML*

De modo a sistematizar a atividade, relativamente aos programas de investigação de maior relevo atualmente, foram elaborados os Manuais de Procedimentos referentes aos Prémios SANTA CASA Neurociências bem como ao Programa de Apoio a Projetos de Investigação Científica em Esclerose Lateral Amiotrófica.

#### ↳ *Protocolos e parcerias ou apoios para fomentar a investigação e o desenvolvimento concretizados*

### *1º Simpósio Ibérico em Lesões Vertebro-Medulares (SCiS 2015)*

Além do apoio financeiro direto a projetos e equipas de investigação, em 2015 a área da investigação e desenvolvimento organizou, promoveu e participou noutras iniciativas que tiveram como objetivo a dinamização da investigação, nomeadamente no que respeita à aproximação de vários intervenientes ligados às Lesões Vertebro-Medulares (LMVs). A primeira edição do Simpósio Ibérico em Lesões Vertebro-medulares (SCiS), realizado nos dias 30 de novembro e 1 de dezembro no Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA), sob o tema “Novos paradigmas em medicina regenerativa de lesões vertebro-medulares”, teve por objetivo aproximar a comunidade civil dos investigadores e médicos que atuam nesta área científica, e sensibilizar para a necessidade de encontrar novas soluções que possam melhorar a qualidade de vida e minimizar o impacto destas lesões nos doentes, quer do ponto de vista clínico quer social. Para a sua organização, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa estabeleceu uma parceria com o Instituto de Investigação em Ciências da Vida e Saúde da Universidade do Minho (ICVS/3Bs) e com a Associação Salvador. Contando com a presença de um grupo de especialistas nacionais e internacionais, o simpósio pretendeu discutir as mais recentes descobertas na área das lesões vertebro-medulares e a sua possível translação para a prática clínica.

Teve ainda lugar um encontro de recrutamento para pessoas com deficiência motora, com a participação de treze empresas: Deloitte, L’Oreal, Konecta, Randstad, Hotéis Real, Henkel, Lead Market, Associação Salvador, Unilever, Cofidis, Resiquímica, Ergometrica e Mobilitec. Esta iniciativa criou um espaço privilegiado, potenciador da empregabilidade das pessoas inscritas nesta iniciativa.

O SCiS 2015 deu também a possibilidade a novos investigadores de dar a conhecer o seu trabalho nesta área, através da submissão de *posters* e comunicações orais, devidamente avaliados e eleitos pela comissão científica.

No âmbito do simpósio, foram atribuídos pela Santa Casa, cinco subsídios de deslocação (*Travel Grants*). Este subsídio, no valor de 300 euros, destinou-se a apoiar a participação dos jovens investigadores, que se candidataram à apresentação de trabalhos de investigação.

Devido ao sucesso desta iniciativa pretende-se organizar uma segunda edição em 2017.

### *Conferências SANTA CASA Neurociências*

Em 2015 foi criado o Ciclo “Conferências Santa Casa Neurociências”, em que cada conferência versa sobre um dos vários temas em que a SCML tem apostado no ramo das neurociências. Estas conferências pretendem levar ao conhecimento público o trabalho desenvolvido pelos investigadores galardoados pela Santa Casa ao abrigo dos diversos projetos de neurociências.

A primeira conferência realizou-se no dia 2 de junho, no CMRA, e contou com a presença dos investigadores principais das equipas premiadas dos Prémios Melo e Castro 2013 e 2014, António Salgado e Moisés Mallo, e de alguns dos membros das suas equipas, bem como de especialistas de Ortopedia, em representação da Sociedade de Portuguesa de Ortopedia e Traumatologia e de Fisiatras e Fisioterapeutas do CMRA.

### ***Outras iniciativas de sensibilização para as causas apoiadas***

As iniciativas desenvolvidas, incluíram ainda ações complementares à sua atuação direta e principal, procurando-se também dinamizar iniciativas de sensibilização para as causas apoiadas, refira-se a associação à iniciativa “*Global Hug Moments*”, para comemoração do Dia Mundial da Esclerose Lateral Amiotrófica.

***Objetivo Operacional – 2: Desenvolver a Estratégia de Sustentabilidade da SCML contribuindo para o posicionamento de referência da nossa instituição no Terceiro Setor.***

#### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Desenvolvimento da Estratégia de Compras Sustentáveis da SCML
- Promoção da divulgação do desempenho da SCML em matéria de Sustentabilidade
- Promoção da sustentabilidade energética da SCML
- Promoção do bom desempenho ambiental da SCML

### ***Principais Resultados Obtidos***

#### ***Desenvolvimento da Estratégia de Compras Sustentáveis da SCML***

No âmbito do desenvolvimento do projeto de elaboração e aplicação da estratégia de compras sustentáveis da Santa Casa, resultante de uma parceria estabelecida com o LNEG – Laboratório de Engenharia e Geologia, para 2015 estava prevista a continuação do trabalho de identificação de critérios e cláusulas ambientais e sociais para inclusão em procedimentos aquisitivos, a elaboração da Declaração de Princípios, Valores e Objetivos das Compras Sustentáveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, o Código de Conduta dos Fornecedores da SCML e a elaboração do Manual de Compras Sustentáveis da SCML, que constituiria o *output* final da parceria.

#### ***↳ Inclusão de critérios e cláusulas ambientais e sociais em procedimentos aquisitivos.***

Em 2015, no que se refere à identificação de critérios ambientais para inclusão em procedimentos aquisitivos, apenas foi trabalhado o tema do economato, para qual a equipa do LNEG, considerando os produtos previstos para aquisição, elaborou uma lista de critérios ambientais possíveis de serem incluídos nas especificações técnicas.

#### ***↳ Declaração de Princípios, Valores e Objetivos das Compras Sustentáveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa***

Com o objetivo de consubstanciar a «Visão» e «Política» de Compras Sustentáveis da instituição, aprovadas pela Deliberação da Mesa n.º 2107/2013, de 5 de dezembro, durante o primeiro semestre de 2015 foi elaborada uma proposta de «Princípios e Valores», de «Objetivos» e de «Atividades». O documento foi submetido a aprovação superior em 21 de julho.

#### ↳ *Código de Conduta dos Fornecedores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa*

A partir de um documento base apresentado pela equipa do LNEG, durante o segundo semestre a USI trabalhou na elaboração de uma proposta de código de conduta a aplicar aos fornecedores e no respetivo procedimento interno de aplicação. Tanto a proposta de Código de Conduta dos Fornecedores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa como de procedimento foram apresentados a aprovação em 14 de dezembro.

#### *Promoção da divulgação do desempenho da SCML em matéria de Sustentabilidade*

Respeitando o compromisso de um ciclo de comunicação anual sobre a sua sustentabilidade, em 2015 a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa elaborou o seu segundo Relatório de Sustentabilidade, referente ao ano de 2014.

Procurou-se que o documento refletisse, no essencial, as atividades levadas a cabo pela Instituição, em 2014, no âmbito dos três pilares da sua Estratégia de Sustentabilidade – o pilar ambiental, o pilar socioeconómico e o pilar da inovação –, evidenciando, nomeadamente, os seus esforços para diminuir o seu impacto ambiental, o seu incentivo à investigação científica nacional e à acessibilidade cultural, e a sua aposta numa maior proximidade com as partes interessadas, bem como o seu empenho na modernização da estrutura interna de funcionamento e na inovação.

#### *Promoção da sustentabilidade energética da SCML*

##### ↳ *Estudo do perfil energético e hídrico dos edifícios afetos à atividade da Santa Casa*

Entre o final de 2012 e o final de 2015 foi desenvolvido um projeto referente à caracterização do perfil energético e hídrico do edificado afeto à atividade, o qual estava enquadrado numa parceria estabelecida com a ADENE – Agência para a Energia.

Os objetivos deste projeto passaram, essencialmente, por caracterizar e avaliar as condições de utilização de energia de 113 dos estabelecimentos afetos à atividade da Santa Casa nas áreas do apoio social e da saúde, por identificar as principais ineficiências e oportunidades de melhoria do seu desempenho energético e hídrico, e nessa medida, estabelecer prioridades de intervenção.

Este projeto permitiu, assim, obter uma primeira «fotografia» do consumo energético e hídrico do património edificado da instituição, que se ambiciona manter atualizada.

Os trabalhos do projeto ficaram concluídos no final de 2015.

No que se refere especificamente às atividades desenvolvidas em 2015, incluíram a realização de visitas a 42 estabelecimentos, a elaboração de 51 relatórios, a monitorização de 44 edifícios e o preenchimento de 49 matrizes energéticas.

### ↳ *Medidas de correção e melhoria da performance energética e hídrica do edificado afeto à atividade da Misericórdia de Lisboa*

Em 2015, a partir do conhecimento obtido acerca do desempenho energético e hídrico do edificado da Santa Casa, foi preparada e proposta a aplicação de 6 medidas de eficiência energética e hídrica. Obtiveram despacho positivo as seguintes propostas:

- Instalação de baterias de condensadores para mitigação do consumo evitável de energia reativa.
- Instalação de dispositivos de eficiência hídrica para diminuição do consumo de água.
- Monitorização dos consumos de água pela adesão ao serviço *WaterBeep* da EPAL.

### ↳ *Sistema de Certificação Energética dos Edifícios: levantamento dos edifícios sujeitos à sua obrigatoriedade e preparação da realização das respetivas auditorias energéticas para obtenção dos certificados*

De acordo com as disposições do artigo 3º, ponto 3 do Decreto-Lei n.º118/2013, verificou-se que alguns dos edifícios afetos à atividade da Santa Casa estariam legalmente sujeitos à obrigatoriedade de certificação energética.

Neste seguimento, e com vista ao devido cumprimento legal, em 2015 identificaram-se os primeiros 5 edifícios a submeter a auditoria energética e a posterior certificação: o Centro de Educação, Formação e Certificação, o Centro de Dia e Residência Quinta das Flores, o Lar Nossa Senhora do Carmo, o Edifício Calçada Engenheiro Miguel Pais e o Centro de Apoio Social dos Anjos.

A proposta para abertura de um procedimento aquisitivo para a realização das auditorias energéticas foi aprovada superiormente, tendo-se de seguida preparado as especificações técnicas de suporte ao caderno de encargos.

### *Promoção do bom desempenho ambiental da SCML*

#### ↳ *Encaminhamento de resíduos especiais*

Dando continuidade ao trabalho de correta separação e encaminhamento dos resíduos produzidos pela Instituição e de promoção de uma melhor gestão ambiental, em 2015 foi alargado o trabalho de diagnóstico a um conjunto de 5 novos estabelecimentos: Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão, Hospital Ortopédico de Sant'Ana, Mitra – Polo de Inovação Social, Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto e Instituto Sagrada Família.

Até ao final de 2015, no conjunto dos estabelecimentos adicionados ao sistema de correto encaminhamento, foram identificadas 17 fileiras de resíduos com potencial de recolha e encaminhadas para valorização, através da sua reutilização ou reciclagem, um total de cerca de 3 toneladas de resíduos.

Nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de Novembro (Regime Geral da Gestão de Resíduos), a gestão de resíduos constitui parte integrante do seu ciclo de vida, sendo por isso da responsabilidade do respetivo produtor. A exceção é, no entanto, feita aos resíduos sólidos urbanos quando a produção diária não exceda os 1100 l/dia por local produtor, situação em que a respetiva gestão é assegurada pelos municípios.

Com a alteração ao Regulamento Geral de Taxas, Preços e outras Receitas do Município de Lisboa, através do Regulamento n.º 569-A/2014, foi estabelecida a obrigatoriedade do recenseamento de locais produtores de resíduos em quantidade igual ou superior a 1000 l/dia, considerados Grandes Produtores de Resíduos, junto da Câmara Municipal de

Lisboa. Assim, procedeu-se à realização de um inquérito junto dos vários estabelecimentos para apurar o número de contentores existentes em cada local e as respetivas periodicidades de recolha.

Com a informação obtida foi possível identificar a existência de 9 instalações enquadráveis na categoria de *Grandes Produtores* e efetuar o seu recenseamento e iniciar as diligências no sentido de preparar a proposta de abertura de um processo aquisitivo para contratação de um operador de resíduos responsável pela sua gestão.

#### ↳ *Comunicação anual dos resíduos produzidos pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa*

No âmbito do *reporting* anual obrigatório à Agência Portuguesa do Ambiente, em 2015 foi desenvolvido o trabalho de compilação e análise de informação sobre os resíduos produzidos e encaminhados pela Santa Casa no ano transato.

#### ↳ *Gestão de Resíduos Hospitalares*

Com vista a garantir o cumprimento da legislação nacional em matéria de gestão de resíduos, assegurar uma boa gestão dos resíduos perigosos específicos nos estabelecimentos de prestação de cuidados de saúde, e a prevenção de riscos quer para os profissionais quer para os utentes, em 2015 deu-se continuidade à elaboração dos Planos de Gestão de Resíduos Hospitalares da Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto, do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e da Unidade de Saúde do Bairro da Liberdade.

#### ↳ *Planos de Esterilização*

Entendendo-se a esterilização como componente essencial na qualidade dos materiais utilizados na prestação de cuidados de estomatologia, com um forte impacto no controlo da infeção, em 2015 a USI apoiou a Unidade de Saúde Dr. José Domingos Barreiro na elaboração de um Manual de Normas e Procedimentos para a Esterilização de Materiais.

#### ↳ *Ações de formação e sensibilização*

Com o objetivo de sensibilizar a comunidade interna para a necessidade de redução da produção de resíduos dentro e fora da Instituição e a aumentar o seu nível de consciencialização ambiental, foram ministradas 2 ações de sensibilização e formação sobre a temática da Gestão e Tratamento de Resíduos, que envolveram um total de 19 colaboradores de vários estabelecimentos e serviços.

**Objetivo Operacional – 3:** *Promover o fortalecimento da Responsabilidade Social Corporativa da SCML, contribuindo para a coesão interna e para o reforço da imagem de confiança e transparência institucionais.*

#### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Adoção de novos referenciais em matéria de Responsabilidade Social
- Operacionalização do Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa

#### **Principais Resultados Obtidos**

### *Adoção de novos referenciais em matéria de Responsabilidade Social*

Em fevereiro de 2015 foi apresentada uma proposta para adoção de um novo referencial em matéria de Responsabilidade Social, baseado na Norma ISO 26000 *Guia para a Responsabilidade Social* e na sua versão portuguesa, NP ISO 26000 *Linhas de Orientação para a Responsabilidade Social* que não obteve aprovação superior.

### *Operacionalização do Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa*

#### ↳ *Estudo interno sobre responsabilidade social corporativa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa*

Entre 20 de setembro e 15 de outubro de 2015 decorreu um estudo interno sobre responsabilidade social corporativa, o qual foi operacionalizado através da realização de um inquérito enviado para todos os colaboradores. No total foram inquiridas 6881 pessoas.

Este estudo, integrado nas atividades de operacionalização do *Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa da Santa Casa*, teve como objetivo apurar os hábitos, interesses e motivações de realização de voluntariado social e ambiental dos colaboradores, bem como identificar as suas expectativas relativamente ao exercício da responsabilidade corporativa da Instituição nestas matérias.

Foram recebidas 966 respostas válidas (703 on-line e 263 em papel), representando 14% do total da comunidade Santa Casa.

Perante os dados obtidos, considerou-se razoável assumir as seguintes conclusões:

- A esmagadora maioria dos respondentes considera importante que a Santa Casa desenvolva o seu voluntariado interno como instrumento da sua responsabilidade social corporativa.
- Uma elevada percentagem de colaboradores da amostra apresenta forte motivação para se envolver e comprometer com projetos e ações de voluntariado para o desenvolvimento da comunidade, em diversas áreas de intervenção.

#### ↳ *Ações de voluntariado interno*

No âmbito do Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, em 2015 foram promovidas 5 iniciativas:

- A quarta edição da Ação de Voluntariado Interno de Florestação Um dia pelo Ambiente, que contou com a participação de 50 colaboradores;
- A REPARAR – Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias 2015, na qual a Santa Casa participou enquanto apadrinhadora da intervenção de quatro casas, duas de intervenção *major* e duas de intervenção *minor*, tendo suportado os encargos com as reparações e contribuído com o trabalho voluntário de 22 colaboradores nas duas intervenções *major*;
- O Projeto Café Memória, no âmbito do qual participam como voluntários 14 colaboradores;
- O Projeto Dançar com Parkinson, no âmbito do qual participam como voluntários 4 colaboradores.

- A segunda contagem da população sem-abrigo da cidade de Lisboa, realizada no dia 14 de maio, que foi coordenada pelo Programa Intergerações da Misericórdia de Lisboa e contou com 35 colaboradores voluntários da Instituição.

No total, foram realizadas 782,5 horas de voluntariado corporativo por parte de colaboradores da instituição. Ficam, assim, superadas as metas definidas no âmbito desta ação.

#### ↳ *Ações de Responsabilidade Social*

Em matéria de Responsabilidade Social, em 2015, destacam-se as seguintes iniciativas:

##### ✓ **À Descoberta no HOSA**

Esta foi uma iniciativa conjunta do Departamento da Qualidade e Inovação, da Direção de Cultura e do Hospital Ortopédico de Sant’Ana que teve como objetivo dar a conhecer aos filhos dos colaboradores da Santa Casa o Hospital Ortopédico de Sant’Ana, a partir do seu acervo artístico e da sua história.

##### ✓ **Segurança +65**

Ao longo de 2015 foram realizadas as últimas 7 ações do programa Segurança +65, uma iniciativa desenvolvida em parceria com a Fundação Mapfre e a Polícia Municipal de Lisboa desde 2013, e que teve 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.

As ações realizadas em 2015 abrangeram 7 equipamentos e 299 utentes. Nos três anos de duração da iniciativa foram envolvidos um total de 643 utentes.

#### ↳ *Dinamização e operacionalização de Ações de Voluntariado Corporativo de empresas externas na Santa Casa*

Paralelamente à dinamização do Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, e no contexto da promoção do fim estatutário de apoiar e incentivar o voluntariado, cabe também ao DQI a operacionalização de ações de voluntariado corporativo de empresas externas que pretendam coadjuvar o trabalho social da nossa instituição.

Em 2015, o DQI coordenou a realização de 5 ações de voluntariado corporativo externas, promovidas por um total de 3 entidades, que envolveram mais de 108 voluntários e beneficiaram mais de 230 utentes da nossa instituição, de múltiplos estabelecimentos de ação social.

Quadro 90 - Voluntariado

Empresa / Entidade	Ação	Descrição	Público Alvo	Estabelecimento SCML	Realizado em	Nº Voluntários	Nº Beneficiados
Fundação PT	Atuação do Grupo Cordofones	Atuação musical (1:00h)	Idosos	Residência de Campolide	17-03-2015	18	47
Fundação PT	Atuação do Grupo Cordofones	Atuação musical (1:00h)	Idosos	CSP Bairro Padre Cruz	22-10-2015	15	43
Fundação PT	Atuação do Grupo Cordofones	Atuação musical (1:00h)	Idosos	Lar Nossa Senhora do Carmo	15-12-2015	15	40
FNAC	Distribuição de presentes de Natal	Distribuição de presentes de Natal e leitura de conto	Crianças	PRODAC	16-12-2015	n.d.	69
EDP - Soluções Comerciais	Ação de Responsabilidade Social	Substituição de lâmpadas em vários espaços comuns do Recolhimento, melhorando a eficiência energética e a qualidade de iluminação; pequenas reparações de eletricidade em algumas das casas de residentes; limpeza dos jardins dos Claustros e do quintal; preparação de cabazes de Natal para oferecer a todos os residentes; e elaboração de centros de mesa para o almoço-convívio de Natal dos utentes de todos os Recolhimentos, realizado no dia 18 de dezembro.	Idosos	Recolhimento de Santos-o-Novo	16-12-2015	60	38
Total						108	237

**Objetivo Operacional – 4:** Contribuir para a definição de políticas, estratégias e projetos ou atividades de inovação da SCML.

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Promover a realização de Estudos (Sociais/Opinião/Mercado) com vista ao desenvolvimento de estratégias a implementar na SCML
- Desenvolver um novo projeto na área da inovação e/ou investigação

**Principais Resultados Obtidos**

*Promover a realização de Estudos (Sociais/Opinião/Mercado) com vista ao desenvolvimento de estratégias a implementar na SCML*

No contexto atual e tendo em vista o objetivo estratégico de posicionar a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa como uma instituição moderna, interventiva e com capacidade de resposta às necessidades dos diferentes públicos, tornou-se indispensável a recolha, ininterrupta e abrangente, de informação.

Pretendeu-se assim «escutar» as opiniões, anseios, dúvidas e pretensões da sociedade, com vista à definição de políticas, estratégias e projetos inovadores na SCML.

Realizaram-se, durante 2015:

- **Estudos Ad-hoc** – estudos pontuais, desenhados especificamente de acordo com as necessidades de cada área ou serviço da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.
- **Tracking «Barómetros Sociais»** – Estudos realizados periodicamente, em que a maior parte dos temas e algumas das questões se repetem de vaga em vaga, de forma a construir um histórico evolutivo e comparativo de opinião. Neste âmbito, desenvolveram-se o *Barómetro Social Nacional* e o *Barómetro Social Regional* sobre temas e intervenções em matérias relacionadas com as áreas social, de saúde, económica, cultural, ou dos Jogos Sociais, entre outras.

Creriosamente e de forma integrada, toda a informação recolhida foi trabalhada estatisticamente, analisada e disponibilizada às diversas áreas de atuação da Santa Casa, como contributo para a definição das suas estratégias e processos de tomada de decisão.

*Desenvolver um novo projeto na área da inovação e/ou investigação*

Neste âmbito, foi elaborada uma proposta de criação de um programa de promoção e reconhecimento de ideias dirigido à comunidade interna da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e apresentada uma proposta de estudo de avaliação de impacto de um programa da instituição.

**Objetivo Operacional – 5:** *Promover níveis elevados de segurança na prestação das atividades da SCML, através da realização de políticas e iniciativas de prevenção e de intervenção planeada.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Elaborar e manter atualizados, em todas as suas componentes, os Planos de Segurança Contra Incêndios dos Equipamentos da SCML
- Dinamizar, no âmbito das matérias da Proteção Civil, ações e campanhas de sensibilização que visem reforçar o sentimento de segurança e que promovam a consciência em cada colaborador de que é o primeiro agente de proteção civil

- Garantir a instalação de equipamento de segurança nos estabelecimentos da SCML, de acordo com as necessidades identificadas

### ***Principais Resultados Obtidos***

*Elaborar e manter atualizados, em todas as suas componentes, os Planos de Segurança Contra Incêndios dos Equipamentos da SCML*

Em matéria de segurança contra incêndios, o ano de 2015 foi marcado por uma forte aposta na prevenção, através de cerca de 70 ações de sensibilização e formação, pela elaboração de 15 Planos de Segurança e pela realização de 84 exercícios/simulacros nos estabelecimentos da SCML.

*Dinamizar, no âmbito das matérias da Proteção Civil, ações e campanhas de sensibilização que visem reforçar o sentimento de segurança e que promovam a consciência em cada colaborador de que é o primeiro agente de proteção civil*

No que diz respeito ao cumprimento dos indicadores previstos para a área da sensibilização relativa às questões de segurança, e afetando somente recursos humanos do DQI, eles foram todos superados. Em 2015, realizaram-se 89 ações de sensibilização.

Foram também realizadas 24 ações de formação, com o objetivo primeiro de cumprir com a legislação em vigor, no âmbito dos Primeiros Socorros e de Meios de 1ª Intervenção e Combate a Incêndios, mas, também, dirigidas a áreas em que, no limite, a SCML terá intervenção ativa numa situação de catástrofe.

Atendendo à natural vocação da SCML na área do apoio social numa situação de pós catástrofe, promoveu-se, pela primeira vez, a realização de duas ações de formação para 23 colaboradores, sob o tema «Princípios de gestão de campos de deslocados».

### *Simulador de sismos - plataforma vibratória*

No âmbito das ações de sensibilização foi construído um simulador, com recursos próprios da Misericórdia, expressamente vocacionado para que se introduza a componente prática na sensibilização/formação para o risco sísmico. Inaugurado no dia 1 de novembro, o simulador foi utilizado, em 2015, por 234 pessoas, sendo 116 colaboradores e 118 utentes.

#### *Outras ações e iniciativas desenvolvidas no âmbito da Prevenção*

- Mergulho Seguro
- Comemoração do Dia Mundial da Proteção Civil
- Assinalar do 1 de novembro de 1755
- Auditorias a cozinhas
- Planos de contingência para o Recolhimento de Santos o Novo

#### *Garantir a instalação de equipamento de segurança nos estabelecimentos da SCML, de acordo com as necessidades identificadas*

Durante o ano de 2015 foram efetuados 5 pedidos de licenciamento à Comissão Nacional de Proteção de Dados para Sistemas de CCTV (*Closed-Circuit Television*), dos quais 2 foram licenciados.

Foi também efetuada uma reavaliação dos edifícios em matéria de segurança, e foram propostos sistemas de segurança que colmassem as necessidades de deteção de incêndio e de intrusão, bem como sistemas de controlo de imagens.

Nos 183 edifícios aferidos no que concerne às condições de segurança existentes, cobertos com um total de 336 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 174 sistemas de deteção de incêndio, 123 sistemas de deteção de intrusão e 39 sistemas de CCTV.

O objetivo traçado para proteger edifícios cobertos com sistemas de segurança eletrónica que se previa ser de 94 % dos edifícios da SCML, e/ou sob gestão desta, foi superado, atingindo-se os 95,10 %.

Do mesmo modo, o objetivo definido para a percentagem de realização do valor contratual anual previsto para novos sistemas também foi superado em mais de 15 %, o que denota a gestão eficaz do orçamento e também a alocação de meios em edificados com necessidades de sistemas de segurança.

#### ***Objetivo Operacional – 6: Garantir a racionalização dos gastos no desenvolvimento da atividade do Departamento.***

##### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Racionalizar o sistema de segurança de pessoas e bens

#### ***Principais Resultados Obtidos***

### *Racionalizar o sistema de segurança de pessoas e bens*

Durante o ano de 2015, no âmbito da Segurança de Pessoas e Bens, a prioridade do DQI na vertente da segurança foi focalizada na racionalização dos meios humanos e técnicos, tendo como objetivo a redução de gastos e a obtenção de uma maior satisfação na prestação do serviço.

No exercício em análise, como era objetivo, registou-se um significativo acréscimo da taxa de satisfação com a prestação de serviços do Núcleo de Segurança Física e Eletrónica (NSFE) da Unidade de Segurança (US). A taxa de satisfação que tinha como meta os 70 % foi largamente superada, tendo atingido os 90 %.

A política de redução dos postos de vigilância assegurados pela empresa externa tinha como objetivo a internalização de 19 desses postos, substituindo-os por colaboradores da Santa Casa, número que foi superado, tendo-se atingido um total de 21.

**Objetivo Operacional – 7:** *Assegurar a qualidade dos serviços prestados pelo Departamento.*

#### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Assegurar a melhoria contínua dos processos e procedimentos
- Garantir a satisfação das partes interessadas

### **Principais Resultados Obtidos**

#### *Assegurar a melhoria contínua dos processos e procedimentos*

##### *↘ Revisão do conjunto de processos e procedimentos do DQI*

Na sequência das últimas alterações orgânicas, foi elaborada uma proposta de revisão interna dos Procedimentos de Planeamento e Gestão e de Monitorização do DQI, com o objetivo simultâneo de os adequar também às novas orientações institucionais emitidas durante 2015, em matéria de aquisições e de controlo de faturação.

##### *↘ Propostas para melhorar os instrumentos de comunicação com stakeholders*

No âmbito da melhoria dos canais de comunicação com as suas partes interessadas foi concretizada em 2015 a criação de uma área dedicada à Sustentabilidade na Santa Casa no *website* corporativo da SCML.

#### *Garantir a satisfação das partes interessadas*

A avaliação da satisfação das partes interessadas do DQI continua igualmente a merecer metas próprias, por se considerar que esta é um *input* fundamental para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Departamento e para uma resposta adequada às necessidades e expectativas daqueles a quem serve e se dirige.

Neste sentido, além dos dois estudos independentes realizados para avaliação da satisfação do serviço de apoio às candidaturas aos prémios Neurociências - 3ª Edição e de satisfação em relação ao serviço de apoio às candidaturas ELA,

bem como do inquérito de satisfação com a prestação de serviços do Núcleo de Segurança Física e Eletrónica, realizaram-se inquéritos para cada ação de voluntariado corporativo externo ou para cada ação realizada no âmbito do Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa da Misericórdia de Lisboa.

## 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).

### *Enquadramento da atividade desenvolvida*

Para promover a inovação baseada na criatividade e orientada para as finalidades sociais, o DEES colocou em prática uma estratégia que assenta em atividades para a inovação social apresentando uma via credível para fazer face aos desafios e às necessidades sociais emergentes, através da criação de uma nova geração de instrumentos e mecanismos que facilitam e incentivam a produção de novas ideias, com o objetivo da sustentabilidade das atividades e dos projetos desenvolvidos.

O DEES concebeu um conjunto de programas que envolveram instituições, entidades públicas e privadas, agregando ativos, conhecimento, experiência e recursos (humanos, técnicos, financeiros e logísticos). Estas ações perspetivam e reforçam as parcerias estabelecidas, nomeadamente aquelas no âmbito do Banco de Inovação Social (BIS) uma plataforma informal e colaborativa que reúne num projeto comum 27 instituições as quais, através da partilha do conhecimento e respetivo suporte técnico, contribuem para a realização da sua missão. O BIS é uma plataforma dinamizadora de ações no domínio da Economia Social, para apoiar projetos que permitam efetivar políticas de responsabilidade social consequentes e com impacto social positivo.

Ao longo de 2015, o DEES deu continuidade ao desenvolvimento de um conjunto de programas que concorreram para os objetivos operacionais estabelecidos, nomeadamente:

#### ✓ **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, apoiando na estruturação de negócios capazes de dar origem a uma nova empresa social.

#### ✓ **Programa de Inovação Social**

O Programa de Inovação Social desenvolveu-se em duas vertentes. Uma das vertentes traduziu-se na continuação da execução do Projeto *Fostering Intergenerational Entrepreneurship* - UAW, *United At Work*, cofinanciado pelo Programa *PROGRESS* da Comissão Europeia, que tinha como objetivo contribuir para a integração conjunta de jovens e seniores na vida ativa através do empreendedorismo. Adicionalmente, foi desenvolvida uma metodologia de cocriação de ideias e de capacitação para a inovação social.

✓ **Promoção de uma Cultura de Inovação Social**

Para a prossecução deste Programa contribuiu a participação da SCML, através do DEES, na qualidade de entidade promotora na edição 2014/2015 da Iniciativa INOVA, bem como o desenvolvimento de plataformas operacionais regionais de cooperação no âmbito do BIS, Banco de Inovação Social.

✓ **Programa de Tutores BIS**

A cidadania é um elemento chave no processo da inovação social. Deste modo, o DEES, através do BIS, inclui nas suas iniciativas e nos seus programas o incentivo à participação dos cidadãos através de um programa de voluntariado de competências, o Programa de Tutores BIS, designadamente através de ações de formação e de acompanhamento e da manutenção de uma bolsa de tutores, designada Bolsa de Tutores BIS.

✓ **Fundo BIS**

O Fundo BIS é um fundo de empreendedorismo social, a constituir, para o financiamento de empresas sociais através de investimentos elegíveis, definidos de acordo com a legislação aplicável e o respetivo regulamento de gestão.

***Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano para 2015***

***Objetivo operacional – 1: Promover o Empreendedorismo Social através de ações de apoio a iniciativas com um elevado potencial inovador.***

***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- 2ª Edição Programa de Apoio a Empresas Sociais PAES – Apresentação de Finalistas e Incubação
- Lançamento 3ª Edição PAES - Convocatória, Capacitação e Seleção dos Projetos
- Apresentação dos projetos apoiados, no âmbito dos programas desenvolvidos, a uma assembleia de investidores.

***Principais resultados obtidos***

Durante o ano de 2015 foi concluída a 2ª Edição do Programa de Apoio a Empresas Sociais (PAES), iniciada no ano anterior. Das 349 candidaturas recebidas foram selecionados 21 projetos pelo Conselho Operacional do BIS (COP) para integrar o PAES. O Programa iniciou com a fase de capacitação que teve como objetivo, simultaneamente, reforçar as competências pessoais dos promotores, a sua capacidade empreendedora, e transmitir conhecimentos técnicos necessários ao desenvolvimento dos seus projetos. O plano de capacitação contou com 325 horas de formação. Esta fase finalizou com a elaboração do Plano de Negócios de cada projeto.

A avaliação do Plano de Negócios foi da responsabilidade do Conselho de Seleção e Acompanhamento do Programa (CSAP), constituído pelos seguintes elementos: i) Presidente do Conselho Operacional do BIS; ii) 3 Tutores BIS; iii) 9 Membros do Conselho Operacional do BIS; iv) 2 Membros da área da Ação Social da SCML.

Dos 15 projetos avaliados, 14 foram considerados em condições de continuar a integrar o Programa, mas apenas 13 em condições de serem submetidos a uma assembleia de investidores, no evento de apresentação de projetos finalistas, realizado em fevereiro, na Reitoria da Universidade de Coimbra.

Seguiu-se a fase final do Programa, a fase de Incubação, que terminou no final do mês de julho, com os 13 projetos finalistas, mais 1 do que o previsto em sede de planeamento. O objetivo desta última fase, que decorreu nas instalações do Centro de Experimentação e Inovação Social (CEIS), sediado no Convento de São Pedro de Alcântara, foi apoiar os promotores na constituição dos seus negócios e lançamento no mercado. Os 13 projetos ativos encontravam-se associados às seguintes áreas: Ação Social (15%), Ação Social/Saúde (8%), Cultura (8%), Cultura/Património (23%), Educação (15%), Saúde (23%) e Turismo Social (8%).

O lançamento da 3ª Edição do Programa de Apoio a Empresas Sociais teve de ser adiado para o início de 2016, devido à necessidade de reestruturação do regulamento e da estrutura do programa.

**Objetivo operacional – 2:** *Desenvolver iniciativas de fomento da participação cívica e da atitude empreendedora e inovadora junto de crianças e jovens.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Promoção de Sessões de Ativação nas Escolas
- Análise das candidaturas e organização das finais regionais
- Elaboração de relatório da edição 2014/2015 e preparação da edição de 2015/2016

**Principais resultados obtidos**

Quadro 91 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2015	Real 2015	Desvio
<b>Promoção de sessões de ativação nas Escolas</b>			
Nº de visitas à página do concurso	800	394	-51,8%
Nº de sessões de ativação em escolas	20	0	-100%
<b>Análise das candidaturas e organização das finais regionais</b>			
Nº de candidaturas apresentadas pelas escolas	210	374	78%
N.º de projetos sociais na final regional	35	38	8,6%
<b>Elaboração de relatório da edição 2014/2015</b>			
Nº de dias até apresentação do relatório	160	60	+62,5%
<b>Preparação da edição de 2015/2016</b>			
Nº de dias até à data de lançamento da iniciativa	198	0	-100%

O INOVA! Jovens Criativos Empreendedores para o Século XXI, é um concurso de ideias criado com o objetivo de proporcionar em todos os níveis e ciclos de ensino uma cultura favorável à aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de competências para o empreendedorismo. A iniciativa tem como objetivo estimular os jovens a desenvolverem ideias criativas que constituam uma solução para qualquer necessidade e que possam traduzir-se em projetos inovadores nas mais variadas áreas. Simultaneamente, as escolas podem candidatar-se ao Prémio INOVA! Escola que distingue a escola que reúne maior número de evidências do desenvolvimento de atividades e iniciativas de promoção de uma cultura empreendedora no espaço escolar.

Foram definidos 4 prémios: INOVA Atitude (alunos do 1.º e 2.º ciclo), INOVA Criatividade e INOVA Social (alunos do 1.º, 2.º e 3.º ciclo do ensino básico e do ensino secundário) e INOVA Negócio (alunos do 3.º ciclo do ensino básico e do ensino secundário). A SCML foi a entidade promotora responsável pela atribuição do prémio INOVA Social 1.º e 2.º ciclo no valor de 1000€ (mil euros) e do prémio INOVA Social 3.º ciclo e secundário no valor de 1000€ (mil euros), aos projetos finalistas.

A atividade desenvolvida pela SCML durante o ano de 2015 respeita à sua participação na edição 2014/2015 e à criação do portal de candidaturas <http://www.iniciativainova.pt/>. Foram entidades promotoras, em conjunto com a SCML:

- 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 Português do Desporto e da Juventude (IPDJ)

Foram submetidos, através do portal de candidaturas 374 projetos. Estiveram envolvidas 204 escolas e 1259 participantes (347 professores e 912 alunos). De destacar em relação ao prémio INOVA Social um incremento de 35% no número de projetos apresentados (de 77 projetos na edição 2013/2014 para 104 na edição 2014/2015). A final nacional decorreu no Seminário Torre D'Aguilha, Carcavelos no dia 5 de junho com presença dos 28 projetos finalistas.

A função do portal da Iniciativa INOVA, foi exclusivamente para submissão de candidaturas, com vista à geração de uma base de dados organizada da informação constante em formulários, pelo que apenas foi possível contabilizar no indicador *Nº de visitas à página do concurso*, as visitas que resultaram em formulários submetidos de forma válida.

A Iniciativa INOVA está organizada de acordo com o ano escolar e no mesmo ano civil são abrangidos dois períodos de anos escolares diferentes. Este fato é relevante na análise do indicador *N.º sessões de ativação em escolas* e *Nº de dias até à data de lançamento da iniciativa*. As Sessões de ativação e escolas decorreram na fase de divulgação de cada edição, ou seja, no 1.º período escolar. Na edição 2014/2015 estas sessões foram contabilizadas no último trimestre de 2014.

Para o ano de 2015 estavam previstas sessões que não chegaram a ser realizadas devido ao facto de a SCML ter deixado de participar na qualidade de entidade promotora, o que fez com que 3 dos indicadores previstos não pudessem ser realizados. Nos restantes indicadores o nível de realização em 2015, superou a realização prevista em Plano.

**Objetivo operacional – 3: Estimular a participação e cidadania.**

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Desenvolvimento do Programa de Cidadania no âmbito da Plataforma Operacional do Porto.
- Promover a participação da bolsa de tutores nos projetos apoiados.

**Principais resultados obtidos**

A Plataforma Operacional do Porto foi constituída na sequência da adesão da Santa Casa da Misericórdia do Porto (SCMP) ao BIS – Banco de Inovação Social, através da assinatura do Compromisso da Prelada, em novembro de 2013. Esta Plataforma é constituída pelos membros do BIS com representação regional ou equivalente, e por 14 entidades da cidade do Porto. Para concretizar os objetivos espelhados na constituição da Plataforma, em 2014 foi constituído um grupo de trabalho por representantes de cada um dos seus membros, coordenados pela SCML e SCMP, que em 2015 deu seguimento aos trabalhos de conceção e desenvolvimento do Programa de Cidadania.

No ano de 2015, foram concluídos os trabalhos de desenvolvimento do programa do ponto de vista concetual, com elaboração de manual, definição e criação de instrumentos chave, comunicação e relação com os cidadãos, com vista à sua implementação. A coordenação e gestão do Programa de Cidadania será objeto de transferência para a área de atuação da Santa Casa da Misericórdia do Porto.

O Programa de Cidadania, não chegou a poder ser implementado no ano de 2015, não tendo por isso havido registo e participação dos cidadãos, o que influenciou o indicador.

O Programa de Tutores surge como um contributo para o fomento de uma cidadania ativa, estimulando os cidadãos a partilhar competências, conhecimento e experiência para o desenvolvimento dos programas do DEES. Neste contexto, foi criada uma Bolsa de Tutores que possibilita a agregação de um conjunto de recursos e ativos relevantes para apoio a projetos de empreendedorismo, através da realização de sessões de tutoria. Para integrar a Bolsa de Tutores foi desenvolvida uma metodologia que inclui formação inicial e entrevista. A principal atividade dos tutores relacionou-se com o apoio ao desenvolvimento de projetos do Programa de Apoio a Empresas Sociais (PAES) e do Programa de Empreendedorismo Intergeracional, do Projeto UAW.

No final de 2015, a Bolsa de Tutores era constituída por 79 tutores o que representa um desvio positivo de 29 tutores relativamente à meta.

**Objetivo operacional – 4:** Realizar iniciativas que encorajem uma cultura empreendedora, criativa e inovadora.

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Organizar conferências e eventos sobre o empreendedorismo e a inovação social, divulgando programas e promotores apoiados.

**Principais resultados obtidos**

**Quadro 92 - Indicadores de desempenho**

Indicador	Plano 2015	Real 2015	Desvio
Divulgação dos projetos de empreendedorismo intergeracional			
N.º de notícias/eventos/publicações referenciados em órgãos e meios de comunicação social	10	27	170%
Organizar conferências e eventos sobre o empreendedorismo e a inovação social, divulgando os programas e os promotores apoiados pelo DEES			
Nº de iniciativas organizadas pelo DEES	20	9	-55%
Nº de referências às iniciativas em órgãos e meios de comunicação social	25	79	216%

As metas estabelecidas para as ações de disseminação foram amplamente ultrapassados, tendo em conta o nível de interesse das iniciativas no público em geral e nos órgãos de comunicação social.

A disseminação no âmbito do *Fostering Intergenerational Entrepreneurship Project – UAW, United At Work*, ultrapassou em 170% o objetivo previamente traçado, e o número de referências às iniciativas em órgãos e meios de comunicação social dos programas apoiados atingiu as 27, ultrapassando o planeado. Quanto aos restantes programas no âmbito do empreendedorismo e inovação social, as referências em órgãos e meios de comunicação social superaram, também, as expetativas.

Assim, e por área de atuação do DEES, as iniciativas realizadas em 2015 foram as seguintes:

- No âmbito do Programa de Apoio a Empresas Sociais PAES foi realizado evento de apresentação pública dos projetos finalistas. Neste evento de apresentação pública dos projetos finalistas, que teve lugar na Reitoria da Universidade de Coimbra, em fevereiro, os promotores tiveram a oportunidade de apresentar os seus projetos a uma Assembleia de Investidores, nomeadamente *business angels*;
- Associado ao *Fostering Intergenerational Entrepreneurship Project – UAW, United At Work*, enquadrado no Programa de Inovação Social, foram realizadas duas conferências internacionais e cinco eventos de disseminação do Projeto, com apresentação dos projetos finalistas de empreendedorismo intergeracional. Estas iniciativas foram as seguintes:
  - Conferência Internacional de Belfast, realizada em fevereiro, organizada em colaboração com um dos parceiros de disseminação, a Beth Johnson Foundation. A conferência teve como principal objetivo debater os benefícios da intergeracionalidade no contexto profissional, através da partilha de práticas e projetos inovadores, e contou com a presença de Chris Lyttle, deputado e responsável pela Comissão da Assembleia da República da Irlanda que faz o escrutínio das políticas emanadas do gabinete do Primeiro-Ministro;
  - Conferência Internacional de Barcelona, subordinada ao tema “*Social entrepreneurship as a lever for labour integration*”, que decorreu em setembro, em Barcelona, organizada em colaboração com o parceiro de disseminação *Fundació Bancària “la Caixa”*. Foram apresentados os resultados do projeto e antecipadas recomendações para o desenvolvimento de políticas públicas no âmbito da promoção do empreendedorismo intergeracional e debateu-se o papel do empreendedorismo na integração profissional e as boas práticas de empreendedorismo social;
  - Sessão de disseminação promovida pela EVPA (*European Venture Philanthropy Association*) em colaboração com o DEES, realizada em abril. A EVPA promoveu um evento em Lisboa sob o tema “*Best practices in VP/SI to fight unemployment in the European context and beyond*” no âmbito do grupo de trabalho temático dedicado ao emprego. Foi realizada uma sessão de *networking* com um grupo restrito de delegados representantes de instituições membros da EVPA e que integram o grupo de trabalho do emprego. Foi também realizada uma sessão de trabalho na Fundação Calouste Gulbenkian, onde o Projeto UAW foi apresentado como potencial solução inovadora de integração no mercado de trabalho de jovens e seniores qualificados;

O Departamento esteve presente nos seguintes eventos:

- 7ª Conferência da *Marketeer*, realizada em novembro, subordinada ao tema “*Talking About Brands*”. A edição de 2015 abordou o tema do Empreendedorismo, cuja vertente social foi representada pela SCML, tendo o DEES marcado presença com *stand* onde foi distribuído material de divulgação dos seus programas;

- Conferência Anual da EVPA (*European Venture Philanthropy Association*), que decorreu em Madrid, em dezembro. Esta conferência anual é um importante evento europeu sobre filantropia e investimento de impacto social onde marcam presença grande parte das organizações mais importantes do setor, com o objetivo de partilha de conhecimentos e aprendizagem. O DEES fez uma apresentação do Fostering Intergenerational Entrepreneurship Project - UAW, United At Work.

**Objetivo operacional – 5:** *Criar metodologias e instrumentos de cocriação e capacitação no âmbito da inovação social.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Criar metodologias e instrumentos de inovação social
- Desenvolver *workshops* e sessões de formação dirigidas ao público em geral

**Principais resultados obtidos**

Tendo em vista responder às solicitações que chegam ao DEES para desenvolver sessões de sensibilização e/ou formação nos domínios do empreendedorismo e da inovação social foi concebida uma metodologia integrada de capacitação dirigida a diferentes públicos e áreas de atuação. Esta metodologia integra diferentes instrumentos e atividades de capacitação em função dos objetivos, duração e conteúdos pedagógicos.

No ano de 2015, foram desenvolvidos 4 *workshops* e sessões de capacitação no âmbito da metodologia atrás descrita: 2 sessões de ignição, 1 oficina especializada e 1 sessão Estado da Arte, com a duração total de 12 horas.

Embora tivessem sido concebidos vários instrumentos de capacitação, considera-se que os mesmos estão integrados numa única metodologia, uma vez que as diferentes atividades complementam-se e articulam-se numa lógica exponencial. Estes instrumentos foram implementados através da realização de *workshops* e sessões de formação dirigidos a diferentes públicos.

A necessidade de preparação, associada à disponibilidade para as deslocações, exigiu numa primeira fase maior afetação de tempo por parte dos técnicos responsáveis pela sua implementação, que se verificou ser muito superior à prevista. Tendo em conta os demais projetos em curso no Departamento e a inexistência de uma equipa exclusivamente dedicada a estas atividades, o número de sessões realizadas foi limitado à disponibilidade dos técnicos envolvidos na sua conceção e implementação.

No âmbito do desenvolvimento dos programas de empreendedorismo e inovação social promovidos pelos DEES, com vista à criação de empresas sociais, torna-se premente a avaliação do impacto social dessas empresas. Deste modo, apesar de não estar previsto no seu plano de atividades, no ano de 2015, o DEES iniciou o processo de desenvolvimento

de uma metodologia de avaliação de impacto social própria, de modo a permitir aferir a geração de valor e impacto social dos projetos e dos programas desenvolvidos pelo Departamento.

**Objetivo operacional – 6:** *Desenvolver o Modelo de Replicação no território de Plataformas Operacionais Regionais no âmbito do BIS.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Desenvolvimento de Plataformas Operacionais a nível nacional

**Principais resultados obtidos**

**Quadro 93 - Indicadores de desempenho**

Indicador	Plano	Real	Desvio
	2015	2015	
Nº de plataformas operacionais desenvolvidas e apoiadas	2	3	50%

A disseminação territorial da atividade do DEES, fomentando a proximidade e o impacto das suas ações, é um dos objetivos. Pretende-se partilhar a experiência e o conhecimento com outras entidades de referência fora da área geográfica de Lisboa, aumentando ao mesmo tempo a visibilidade das atividades em território nacional.

A operacionalização dos protocolos e respetivas plataformas passa pelo estabelecimento de parcerias para o desenvolvimento de atividades na área do empreendedorismo e economia social, tendo em conta a especificidade e objetivos de cada um dos municípios envolvidos.

Neste âmbito, no ano de 2015 foram celebrados três protocolos para criação de novas plataformas operacionais regionais com os seguintes municípios do distrito de Lisboa: Alenquer, Cadaval e Arruda dos Vinhos, encontrando-se em fase de negociação novos projetos de parceria com outros municípios que manifestaram interesse.

**Objetivo operacional – 7:** *Apoiar o desenvolvimento de projetos de empreendedorismo intergeracional.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Apoiar em termos físicos e logísticos os projetos de empreendedorismo intergeracional
- Divulgação dos projetos de empreendedorismo intergeracional
- Disseminação dos resultados do Projeto Fostering Intergenerational Entrepreneurship

*Principais resultados obtidos***Quadro 94 - Indicadores de desempenho**

Indicador	Plano 2015	Real 2015	Desvio
N.º de projetos apoiados no âmbito do Programa <i>Fostering Intergenerational Entrepreneurship</i>	12	19	58%
N.º de documentos produzidos para disseminação	2	3	50%

O *Fostering Intergenerational Entrepreneurship Project* – UAW, *United At Work*, resultou de candidatura apresentada pela SCML ao Programa *PROGRESS* da Comissão Europeia em fevereiro de 2013. Este projeto teve a duração de 2 anos, e decorreu entre 31 de outubro de 2013 e 30 de outubro de 2015.

A experimentação social proposta pelo Projeto UAW consistia em testar a eficácia de projetos de empreendedorismo intergeracional que pudessem combinar e ativar competências de jovens e seniores, tendo em vista a criação e sustentabilidade de novos negócios. Este modelo de empreendedorismo constituiu-se como uma prática intergeracional com o objetivo de estimular e de acelerar a aprendizagem entre as gerações, contribuindo para expandir os limites do conceito de intergeracionalidade.

A população alvo era constituída por desempregados qualificados, ou seja, 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 experiência profissional, têm dificuldade em regressar ao mercado de trabalho.

O desenvolvimento do projeto foi 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 criaram os instrumentos e asseguraram o desenvolvimento das atividades do Projeto), a *Fundació Bancària “la Caixa”* de Espanha e a Beth Johnson Foundation do Reino Unido (parceiros de disseminação que partilharam boas práticas e difundiram os resultados do Projeto a nível europeu) e o Centro de Estudos Territoriais-Dinamia, do ISCTE-IUL (avaliador externo que monitorizou e avaliou os resultados do Projeto).

O Projeto incluiu ainda parceiros estratégicos que apoiaram e acompanharam o seu desenvolvimento e a escalagem dos resultados (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 assumiu um papel consultivo e de aconselhamento científico, contextualizando as atividades desenvolvidas.

O número de projetos apoiados que chegou à fase final foi superior ao planeado.

No âmbito do Projeto UAW foram elaboradas 3 publicações especializadas, para disseminação:

a) “Boas Práticas no Projeto UAW”: o modelo do Programa de Empreendedorismo Intergeracional preconizado no Projeto UAW foi estruturado em 3 subfases: capacitação e incubação, já habituais em programas de empreendedorismo, e a subfase de aquecimento - *team building*, uma inovação neste tipo de programas. Realizada no início, o *team building* foi organizado para responder à necessidade de constituir equipas intergeracionais, um dos elementos centrais do Projeto, tendo sido formada por 15 atividades estruturadas de acordo com as singularidades do Programa. Atendendo ao caráter inovador do *team building*, foi elaborado relatório de boas práticas onde se descrevem cada uma das 15 atividades realizadas e, com maior detalhe, 3 das atividades, consideradas como atividades-chave.

Foi também considerada como boa prática a criação de uma marca para o projeto, a marca UAW, apresentando o relatório uma descrição do processo de constituição da marca e sua pertinência para o desenvolvimento, divulgação e disseminação do projeto;

b) “Relatório das Conferências Internacionais do Projeto UAW”: no decurso do projeto foram realizadas 3 Conferências Internacionais, em Lisboa a 23 de abril de 2014, em Belfast a 27 de fevereiro de 2015 e em Barcelona em 15 de setembro de 2015. Considerando a pertinência dos conteúdos e reflexões produzidas no contexto das três conferências, foi redigido relatório detalhado que espelha as intervenções e as conclusões;

c) “Recomendações de Políticas Públicas”: esta publicação sumariza as conclusões e recomendações produzidas decorrentes da experiência de desenvolvimento do Projeto UAW. Inclui um conjunto de recomendações sobre o desemprego de jovens e seniores qualificados, os programas de empreendedorismo inclusivo e a replicação do modelo de empreendedorismo intergeracional.

**Objetivo operacional – 8:** Contribuir para a sustentabilidade dos projetos apoiados pelo BIS através do microcrédito ou de outros instrumentos de financiamento.

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Fundos para financiamento de projetos enquadrados em programas de apoio a empreendedores

**Principais resultados obtidos**

**Quadro 95 - Indicadores de desempenho**

Indicador	Plano 2015	Real 2015	Desvio
Nº de projetos de empreendedorismo apoiados	5	0	-100%

Em 2015 ficaram definidos na legislação portuguesa, apenas no mês de novembro, os instrumentos financeiros adequados a fundos de empreendedorismo social. O objetivo não foi atingido por razões não imputáveis ao DEES, uma

vez que se tratava da aprovação e de regulamentação do quadro jurídico dos fundos de investimento social, aprovada na sua totalidade apenas no final do ano de 2015.

**Objetivo operacional – 9:** Monitorizar o grau de satisfação dos empreendedores e tutores do DEES.

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Avaliação trimestral dos inquéritos de satisfação dos tutores e empreendedores

**Principais resultados obtidos**

**Quadro 96 - Indicadores de desempenho**

Indicador	Plano 2015	Real 2015	Desvio
<b>2ª Edição Programa de Apoio a Empresas Sociais - Incubação</b>			
% de respostas com grau de satisfação com o Plano de Capacitação > ou = a 3 (escala 1 a 5) avaliada pelos empreendedores	65%	86,3%	32,8%
<b>Projeto UAW</b>			
% de respostas com grau de satisfação com o Plano de Capacitação > ou = a 3 (escala 1 a 5) avaliada pelos empreendedores	65%	87%	33,8%
Nível de satisfação com a tutoria avaliada pelos tutorandos - % de respostas com grau de satisfação > ou = a 3 (escala de 1 a 5)	65%	80,8%	24,3%

Tendo em consideração o Plano de Capacitação referente à 2ª Edição do PAES, que decorreu entre setembro de 2014 e janeiro de 2015, a percentagem de respostas com um grau de satisfação igual ou superior a 3 é de 86,3%, significativamente superior ao previsto em plano.

Quanto ao grau de satisfação dos participantes com o Plano de Capacitação, que decorreu entre maio de 2014 e junho de 2015, regista-se que 87% dos participantes manifestaram um grau de satisfação igual ou superior a 3, percentagem significativamente superior ao previsto.

O nível de satisfação com a tutoria foi avaliado junto dos empreendedores do PAES e do Projeto UAW, indicando que o trabalho desenvolvido pelos tutores foi bem acolhido pelos empreendedores.

## Departamento de Jogos

O Departamento de Jogos é um departamento estatutário da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) que tem por objetivo assegurar a exploração dos jogos sociais do Estado, sob a marca Jogos Santa Casa, 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 (SCML) dispõe de orçamento e contas próprios, anexos ao orçamento e contas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

### **MISSÃO**

A Missão do Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia é criar as condições necessárias para canalizar a procura de jogo a dinheiro para a oferta de jogos sociais do Estado, no quadro das orientações definidas pelo próprio Estado, por forma a assegurar a proteção da ordem pública, a preservação do património das famílias e a prevenção do jogo excessivo.

### **Enquadramento da atividade desenvolvida**

Depois da regulação do jogo a dinheiro em Portugal e do desafio logístico e técnico que representou a mudança de instalações do Departamento de Jogos para a emblemática artéria lisboeta, Avenida de Liberdade, até ao lançamento do primeiro jogo de apostas desportivas à cota de base territorial, é com um grande otimismo que os Jogos Santa Casa reforçam a sua ambição de continuar a marcar a diferença junto dos portugueses, fazendo cada vez mais parte do seu dia-a-dia, sejam eles os apostadores – que, contemplados com muitos e bons prémios, veem os seus sonhos ser concretizados –, ou as entidades beneficiárias – que, com as verbas que lhes são destinadas por lei, conseguem prosseguir o seu trabalho e o seu papel na sociedade –, ou até mesmo os demais *stakeholders*, com quem são estabelecidas relações de parceria e de confiança.

A sólida dimensão e notoriedade que o DJSCML atingiu no mercado de jogo a dinheiro em Portugal permite, por isso, continuar a ambicionar um crescimento dos resultados dos jogos sociais que, por consequência, possibilita um maior retorno financeiro à sociedade portuguesa. À medida que se aproxima de um total de 5.000 mediadores dispersos por Portugal Continental e Ilhas, é também intenção do DJSCML tirar o máximo partido destes pontos de venda, investindo no desenvolvimento dos mesmos e, de igual modo, na sua constante formação, sobretudo numa era em que a informação prolifera a um ritmo veloz e, por vezes, distorcida.

Os JSC, pela implementação das medidas conducentes à captação de procura, foram apresentando desempenhos sucessivamente positivos que, sem provocarem um aumento do peso dos gastos em jogo no rendimento das famílias, mantido em torno de 1%, levaram a que a sua quota de mercado se fosse alargando.

**Objetivo operacional - 1: Melhorar a rendibilidade do DJ**

Os rendimentos globais da atividade dos JSC em 2015 atingiram o valor de 696,4 milhões de euros, o que representou um acréscimo de 13,2% em relação ao ano anterior.

Esta variação, bastante menos expressiva do que a observada nas vendas brutas é justificada pelo facto de a principal componente dos rendimentos consistir nas vendas líquidas, que no último registaram um crescimento de 12,3%.

A evolução dos pesos relativos das vendas brutas dos diferentes Jogos que compõem o portefólio dos JSC condiciona o ritmo de crescimento das vendas líquidas, conferindo à variação destas um ritmo menos acelerado do que o do volume de negócios global.

A expansão da atividade observada em 2015, e em particular o lançamento de um novo Jogo, acarretou necessariamente um aumento dos gastos operacionais dos JSC. Este aumento em relação a 2014 foi de 23,2% tendo-se atingido o montante total de 95,0 milhões de euros.

Não obstante, os níveis de eficiência mantiveram-se estáveis, representando o total dos gastos 4,2% das vendas brutas em 2015. Em 2014 este indicador foi de 4,1%, tratando-se, portanto, de um aumento pouco significativo.

Contudo, verificaram-se algumas alterações que decorreram da forma como a atividade foi desenvolvida ao longo de 2015.

Os gastos com consumíveis passaram a ter um peso relativamente mais elevado, uma vez que, em linha com as vendas de Jogo, aumentaram de forma significativa os consumos de bilhetes da Lotaria Instantânea, bem como os de papel térmico. Adicionalmente, o lançamento das Apostas Desportivas à Cota originou o fornecimento de bilhetes de aposta a toda a rede comercial, o que provocou também um aumento de gastos a este nível. De referir ainda, que a expansão desta mesma rede comercial, implicou a necessidade de fornecer consumíveis para arranque de atividade num número considerável de novos pontos de venda.

No que toca aos gastos com pessoal e apesar do decréscimo do seu peso relativo, estes registaram uma subida em 2015, motivada pela necessária dotação de recursos num contexto de expansão e de entrada em produção de um novo Jogo com elevadas exigências funcionais e de monitorização. Ao longo de 2015 registou-se um aumento de 13 colaboradores<sup>11</sup>, sendo também de referir o impacto que teve a reestruturação de áreas dos serviços centrais da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, que implicaram uma acrescida necessidade de recursos no Departamento de Jogos.

---

<sup>11</sup> O número de colaboradores do DJSCML em 31 de dezembro de 2015 era de 308, acrescido de 9 colaboradores em situação de ausência superior a 30 dias, a esta data.

Os fornecimentos e serviços externos foram responsáveis pelo maior aumento de gastos de exploração (em volume), devido, principalmente, às campanhas de marketing associadas ao lançamento do “Placard”.

Como consequência dos comportamentos descritos em relação aos rendimentos e gastos operacionais dos JSC, os resultados líquidos de exploração totalizaram 601,4 milhões de euros em 2015, o representa um aumento de 11,8% em relação aos resultados atingidos em 2014. Esta evolução é particularmente significativa, não apenas pelo volume que representa (mais 63,3 milhões de euros), mas porque sucede a um período de três anos de evolução de resultados sustentada, mas relativamente moderada (1,6% em 2012, 1,2% em 2013 e -0,6% em 2014<sup>12</sup>).

#### Quadro 97 - Resultados JSC: 2014 - 2015

(milhões de euros; %)

	2014	2.015,00	Var. 2015 / 2014
Rendimentos operacionais	615,2	696,4	13,2%
Gastos operacionais	76,6	93,7	20,5%
EBITDA	540,7	605,5	12,2%
Resultado operacional	538,6	602,7	12,2%
Resultado líquido do período	538,1	601,4	12,0%
Margem EBITDA	28,8%	27,0%	-1,7 p.p.
Margem operacional	28,6%	26,9%	-1,7 p.p.
Margem líquida	28,6%	26,8%	-1,7 p.p.

As margens incidem sobre as vendas brutas dos Jogos.

Apesar de uma descida em termos relativos o Jogo que mais continuou a contribuir para a formação dos resultados foi o Euromilhões, que representou 51,8% do total dos resultados. Recorde-se, no entanto, que no final de 2014 os resultados líquidos do Euromilhões representaram 64,4% do total.

A Lotaria Instantânea tem vindo forçosamente a intensificar o seu peso na formação dos resultados, representado em 2015 36,0% destes, quando em 2014 representava 25,5%.

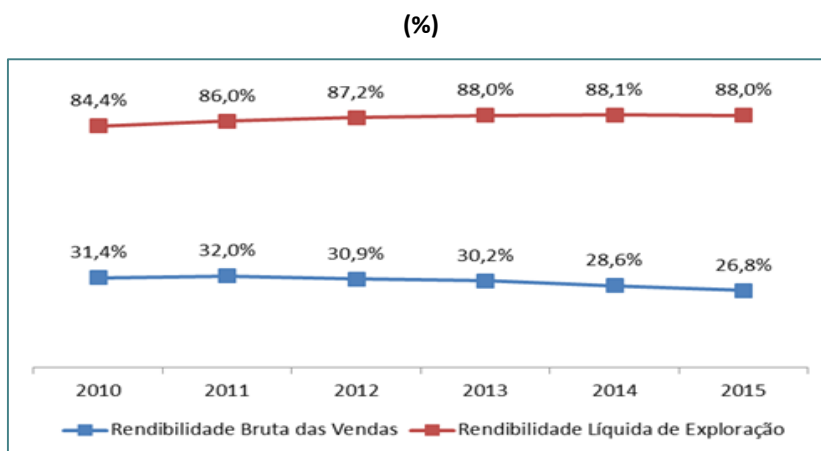
A evolução da importância relativa de cada Jogo na formação dos resultados, com ganhos da Lotaria Instantânea em detrimento dos restantes Jogos, e a introdução do novo Jogo de Apostas Desportivas à Cota tiveram, obviamente, reflexos na evolução da rentabilidade global dos JSC. Em 2015, a Rentabilidade Bruta das Vendas foi de 26,8%, tendo-se situado abaixo da rentabilidade verificada no final de 2014 (28,6%). Estes aspetos explicam, simultaneamente, as diminuições das margens EBITDA, operacional e líquida.

Contudo, ao analisarmos a rentabilidade de exploração, em cuja medida é efetuada a correção dos prémios caducados e são tidas por base as vendas líquidas e não as brutas, verificamos que em termos operacionais a rentabilidade continua

<sup>12</sup> A descida verificada em 2014 resulta da ocorrência de um facto irrepetível em 2013 que consistiu na caducidade de um prémio do Joker no valor de 13,7 milhões de euros. Anulado o seu efeito a variação dos resultados líquidos em 2014 teria sido de 2,0%.

a evoluir de forma sustentável, manifestando-se, nos últimos anos, a capacidade e o esforço de manter os níveis de desempenho e de equilíbrio nos meios empregues na oferta de Jogo.

**Gráfico 16: Níveis de rendibilidade JSC: 2010 - 2015**



Em 2015 o total de resultados distribuídos aos Beneficiários dos jogos sociais do Estado ascendeu a 601,9 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 12,6% relativamente aos montantes distribuídos em 2014.

Este acréscimo é, excecionalmente, devido a duas componentes. Uma que corresponde à normal distribuição de resultados, que é calculada pela dedução da parcela destinada à constituição do fundo para renovação de equipamentos e sistemas de exploração de jogo ao resultado líquido do exercício. Estes foram de 596,6 milhões de euros, superiores em 11,6% aos montantes distribuído no ano anterior.

A parcela que constituiu uma situação excecional em 2015 foi consequência da decisão de distribuição de resultados transitados que permaneciam no capital próprio desde o exercício de 2010, por força dos ajustamentos decorrentes da transição para o atual normativo contabilístico (SNC – Sistema de Normalização Contabilística). Em virtude dessa decisão foi, assim, distribuído um montante adicional aos Beneficiários de 5,2 milhões de euros.

**Quadro 98 - Resultados Distribuídos: 2014 - 2015**

(milhões de euros; %)

	Real 2014	Real 2015	Var. 2015 / 2014
Total dos rendimentos	615,2	696,4	13,2%
Total dos gastos	77,1	95,0	23,2%
Resultado líquido de exploração	538,1	601,4	11,8%
Fundo de renovação do equipamento	3,3	4,7	42,2%
<b>Resultado distribuído aos Beneficiários</b>	<b>534,72</b>	<b>596,6</b>	<b>11,6%</b>
Distribuição de resultados transitados		5,2	
<b>Total distribuído aos Beneficiários</b>	<b>534,7</b>	<b>601,9</b>	<b>12,6%</b>

**Objetivo operacional – 2: Melhorar a comunicação com os stakeholders**

Em 2015, foram veiculadas aproximadamente 11 mil notícias sobre os Jogos Santa Casa e seus produtos, traduzindo-se numa média de cerca de 30 publicações diárias e equivalendo a um investimento de mais de 36 milhões de euros em *média*.

A Internet foi o meio que mais referenciou a marca JSC e os seus produtos (representando 48% das notícias geradas), logo seguida da Imprensa (36%), da Rádio e da TV (ambas com 8%). O “Correio da Manhã” foi o suporte que publicou maior número de notícias (574) com referência à marca JSC, logo seguido da “Antena 1” e do jornal “Público”.

Numa perspetiva multimeios da comunicação das marcas do portefólio dos jogos sociais do Estado, dois principais temas assumiram particular destaque no vasto número de notícias publicadas ao longo do ano: o Euromilhões, com 6.191 notícias, e o Totoloto com 2.167 notícias geradas, sobretudo associadas a resultados de sorteios, chaves, divulgação de jackpots e mesmo à atribuição de prémios naquele que foi um ano particularmente rico neste âmbito.

Também o canal *online* de aposta nos jogos sociais do Estado – o Portal Jogos Santa Casa, sito em [www.jogossantacasa.pt](http://www.jogossantacasa.pt) – aproximou-se dos apostadores portugueses no ano do seu 11º aniversário. Lançado em 2004 e com 179 052 apostadores registados com apostas efetuadas nos últimos 6 meses, muitas foram as iniciativas de comunicação e passatempos levadas a cabo pelo Portal JSC, procurando-se reforçar a notoriedade deste canal junto dos seus atuais apostadores e atingir novos targets.

O desenvolvimento de passatempos e a comunicação direta com a base de dados de apostadores do Portal JSC, através de campanhas de *e-mail marketing*, foram algumas das ferramentas utilizadas ao longo do ano para o reforço do envolvimento com os apostadores digitais dos jogos sociais do Estado.

Com *newsletters* focadas, essencialmente, no lançamento de novos jogos da Ráspadinha Online, no lançamento do Placard e na promoção dos Super Jackpots Mínimos Garantidos do Euromilhões, foram os passatempos que estiveram em destaque em 2015.

Visando a prestação de um serviço de excelência baseado na melhoria contínua, no ano de 2015 foi reforçado o **Sistema de Gestão de Reclamações** do DJSCML o que beneficiou não só o tratamento das reclamações por si, mas igualmente o processo de tratamento das mesmas, tornando-o mais eficaz e eficiente, possibilitando ainda a prevenção de situações que possam suscitar insatisfação no futuro, aumentando as próprias competências da organização.

No cumprimento do dever do DJSCML de disponibilização de informação atualizada e permanente aos apostadores portugueses, foram efetuadas cerca de 700 intervenções ao nível da melhoria de imagem nos pontos de venda, tendo sido disponibilizada a toda a rede de mediadores novos suportes de informação obrigatórios, nomeadamente tendo em conta o lançamento de um novo jogo cujo sucesso em muito se ficaria a dever à grande receptividade e envolvimento por parte da rede de mediadores.

**Objetivo operacional – 3: Alargar a base de apostadores.**

O último ano fica marcado pelo facto de, pela primeira vez, as vendas dos JSC terem ultrapassado os dois mil milhões de euros, tendo atingido o montante de 2.240,3 milhões de euros, o que revela mais um ano de sucesso na implementação da estratégia de captação da procura para o jogo legal, assente num progressivo alargamento da base de apostadores.

No último ano foram três os principais vetores em que se baseou esta estratégia: lançamento de um novo Jogo – o Placard, expansão da rede comercial de mediadores dos JSC e diversificação da oferta. Com estas medidas foi possível a angariação de um novo público, a cobertura geográfica integral do País, chegando a locais onde a procura de jogo ainda não era satisfeita, e a disponibilização de um conjunto de produtos mais adequado às preferências manifestadas pelos apostadores.

O ano de 2015 constituiu, assim, um importante marco num percurso de crescimento dos JSC, particularmente notável nos últimos anos, sobretudo se tivermos em consideração as condições de mercado enfrentadas, caracterizadas por uma acentuada adversidade do ponto de vista económico.

Focado naquela que é a missão dos jogos sociais do Estado, de canalizar para a oferta legal do Estado a procura de jogo a dinheiro, o DJSCML continuou, em 2015, a expansão da rede de mediadores por todo o território nacional.

Durante o ano de 2015 a rede a física dos Jogos Sociais do Estado cresceu cerca de 9%. Com mais de 464 novos terminais atribuídos, foram 4.818 os estabelecimentos comerciais autorizados a disponibilizar aos apostadores portugueses todos os jogos que compõem o portefólio JSC, uma rede que constituiu um instrumento eficaz na melhoria efetiva do combate ao jogo ilegal em Portugal.

Num ano que viria a ser marcado pela renovação da oferta dos jogos sociais do Estado, a preparação e o lançamento de um novo jogo mobilizou toda a equipa comercial, que realizou 318 sessões de formação nacionais específicas sobre o produto, processos e procedimentos inerentes à sua disponibilização aos apostadores, perfazendo mais de 57.500 horas de formação e envolvendo cerca de 14.500 formandos.

**Objetivo operacional – 4: Aprofundar a base de conhecimento da atividade dos Jogos.**

Para a concretização deste objetivo foram desenvolvidos projetos e ações de onde se destaca: o estudo *Aprofundar a compreensão do mercado da Lotaria Passiva* e o aprofundamento da troca de experiências entre Lotarias de Estado, tendo os JSC afirmado a sua participação em grupos de trabalho internacionais como:

- EL, Legal Working Group;
- EL, Public Order & Security;
- EL, Public Affairs Coordination;
- CIBELAE, Comisión Especial de Prevención del Lavado de Activos Y Financiación Del Terrorismo;

- CIBELAE, Comisión Especial de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable;
- CIBELAE, Comisión Especial Jurídica;
- Comissão Europeia, Grupo de peritos do jogo online;
- Conselho da Europa, Grupo de prevenção da manipulação de resultados desportivos (subgrupo reguladores de jogo);
- Global Lottery Monitoring System (GLMS)[1].

**Objetivo operacional – 5: Aumentar a segurança dos apostadores e mediadores.**

A consciência de se estar a evoluir para um novo paradigma, associada ao lançamento do Placard mas também à dimensão alcançada pelo negócio, veio exigir um diferente olhar sobre os contornos e riscos associados ao jogo, obrigando a repensar a estrutura organizacional e a decidir pela criação de uma Área específica para o tratamento e gestão dos riscos (à semelhança da congénere francesa com a qual o projeto de implementação do novo jogo de apostas desportivas à cota vinha sendo preparado em parceria, desde 2012).

Com o objetivo, entre outros, de implementar e coordenar o processo transversal de gestão do risco e controlo interno no Departamento de Jogos, o foco inicial centrou-se nos riscos de corrupção, fraude, financeiro e de branqueamento de capitais associados às apostas desportivas, pela premência do lançamento do jogo Placard. Tendo por base nas melhores práticas e *frameworks* reconhecidos internacionalmente (COSO/ISO 31000), este aprofundamento da gestão da segurança e do risco visou a criação de ações e instrumentos de combate ao crime de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, bem como a implementação de políticas de prevenção e combate à fraude (incluindo corrupção).

A necessidade de criação desta nova área teve, igualmente, presente o impacto que, futuramente, terá aquilo que decorre da publicação, em 5 de junho, no Jornal Oficial da União Europeia, da **Diretiva 2015/849 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo**, que altera o Regulamento (UE) nº 648/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Diretiva 2005/60/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva 2006/70/CE da Comissão.

A referida Diretiva, da maior importância para a atividade do DJSCML, vem alterar as regras relativas à identificação de apostadores, tendo em vista a prevenção do branqueamento de capitais. De acordo com a mesma, os Estados Membros deverão aprovar legislação que estabeleça, para os operadores de serviços de jogo, a obrigação de adotarem medidas de vigilância (*due diligence*) dos seus clientes quando estes recebam prémios, realizem apostas, ou ambos, quando as transações, isoladamente ou no seu conjunto desde que relacionadas entre si, sejam de montante igual ou superior a 2.000 euros.

---

[1] A GLMS é uma entidade com fins não-lucrativos mandatada pela comunidade de Lotarias a nível mundial para monitorizar as apostas desportivas e detetar padrões irregulares de apostas num esforço para combater a corrupção no desporto.

Em agosto de 2015, foi publicada, em Diário da República, a aprovação de Portugal à **Convenção do Conselho da Europa sobre a Manipulação de Competições Desportivas**, de 18 de setembro de 2014, a qual tem como finalidade a luta contra a manipulação de competições desportivas, a fim de proteger a integridade do desporto e da ética desportiva, em conformidade com o princípio da autonomia do desporto, valores amplamente defendidos pelo DJSCML.

Além da participação em Workshops da Comissão Europeia sobre a problemática do Match-Fixing, o DJSCML foi também parte integrante em ações que visaram a necessidade de discussão desta temática e a identificação dos mais importantes *stakeholders* da área como foi a 23ª Assembleia da ENGSO, onde o tema da integridade do desporto foi amplamente discutido, ou as várias reuniões com vista à criação de canais de comunicação privilegiados com a Federação Portuguesa de Futebol, o Comité Olímpico de Portugal, e o International Centre for Sport Security (ICSS).

Em conjunto com o Comité Olímpico de Portugal e com o ICSS iniciou-se o processo com vista ao desenvolvimento de um programa de ação no âmbito da integridade desportiva e das apostas desportivas.

#### *O Jogo Responsável: foco na melhoria contínua*

Dando seguimento à decisão tomada, em 2014, de reforço a responsabilidade social corporativa da SCML com a componente do Jogo Responsável, assumindo-se a mesma como um pilar estratégico no desenvolvimento da oferta de produtos e serviços dos Jogos Santa Casa, em 2015, foram, efetivamente, criadas as bases para concretizar esse caminho estratégico e foram encetadas as primeiras iniciativas para a sua operacionalização.

Com efeito, fruto da experiência acumulada de mais de um decénio nesta abordagem sistemática e levada a cabo em conjunto com as demais Lotarias internacionais, foi emitido o documento da **Política de Jogo Responsável dos Jogos Santa Casa**, um documento público, aprovado pela Administração da SCML, que tem como objetivo primordial reafirmar, perante as diversas partes interessadas (*stakeholders*), o compromisso da instituição – sempre presente na exploração dos jogos sociais do Estado – de adoção dos princípios de Jogo Responsável e de prossecução de uma melhoria contínua das suas medidas e práticas nessa matéria.

Para dar suporte à Política de Jogo Responsável e, particularmente, à melhoria contínua das medidas e práticas promovidas pelos Jogos Santa Casa, foi definido e implementado no DJSCML o sistema de gestão de Jogo Responsável.

#### *O Sistema de Gestão da Segurança e da Informação foi recertificado*

O Sistema de Gestão da Segurança e da Informação (SGSI), implementado e certificado desde 2004, é parte integrante da gestão da SCML e do DJSCML, contribuindo de forma decisiva para a concretização dos objetivos da organização na exploração dos jogos sociais do Estado, designadamente no que respeita à transparência e à integridade de todas as operações de jogo, de acordo com as melhores práticas mundialmente aceites para a atividade das Lotarias, no cumprimento da legislação aplicável.

Em 2015, o DJSCML acompanhou a evolução dos referenciais normativos internacionais de referência e adaptou o seu SGSI às alterações organizacionais decorrentes do início da exploração do novo jogo social de apostas desportivas à cota

de base territorial, procedendo à sua adaptação à versão de 2013 da Norma ISO/IEC 27001, integrando ainda os controlos de segurança para as apostas desportivas à cota previstos pela Norma WLA – SCS. Em Junho de 2015, da auditoria realizada por entidade externa, independente e reconhecida internacionalmente, obteve o DJSCML a devida certificação com sucesso e reconhecimento, evidenciando-se o compromisso de todas as áreas para com a segurança, bem como o desempenho do SGSI enquanto instrumento de gestão.

#### *Objetivo operacional – 6: Melhorar o portefólio de jogos.*

Em 2015, foi alterado o quadro normativo do modelo de exploração dos jogos de fortuna ou azar em Portugal, os quais constituem uma atividade reservada ao Estado. Com efeito, desde há muito que a necessidade de combater a prática de jogo ilegal e assegurar uma exploração de jogo equilibrada e transparente exigiam a criação de um novo modelo de exploração e prática do jogo *online* em Portugal, face ao contexto de regulação do jogo *online* generalizado na Europa.

Até à data da Regulação, as apostas desportivas à cota não eram permitidas em Portugal, pelo que a exploração de apostas desportivas sobre prognósticos desportivos (o Totobola), em violação do exclusivo concedido à SCML, constituía um ilícito contraordenacional, previsto e punido na Lei nº 30/2006, de 11/07.

Nessa sequência, o Decreto-Lei nº 67/2015, de 29 de abril, e que entrou em vigor no dia 28 de junho de 2015, aprovou igualmente o **regime jurídico da exploração e prática das Apostas Desportivas à Cota de Base Territorial** que determinou que, por razões de ordem pública, proteção dos consumidores e prevenção do crime e da fraude, o Estado Português atribuía à SCML, através do seu Departamento de Jogos, a organização e exploração destas apostas, em regime de exclusividade para todo o território nacional.

Com o objetivo de canalizar para a oferta legal do Estado a procura já existente por este tipo de jogo de apostas e posicionando-se a oferta deste novo jogo social numa lógica de grande proximidade com os apostadores, foram exigidas especiais cautelas na forma como essa disponibilização seria feita e controlada. Entendeu, por isso, o Estado beneficiar da rede de mediadores JSC, disseminada pelos quase 5 mil pontos de venda espalhados por todo o país, e da sua experiência, para disponibilizar apostas desportivas à cota de base territorial a todos os portugueses maiores de idade, de forma segura e controlada, como a solução que melhor acautela e defende o interesse público e protege os apostadores.

Atendendo ao grau de complexidade que reveste um projeto desta natureza e ao compromisso do DJSCML com a segurança e a integridade da sua oferta de jogo, o investimento efetuado pelo DJSCML centrou-se, entre outros, na formação interna, na adaptação dos sistemas de jogo, no reforço de meios e suportes de comunicação para os Apostadores e na formação de todos os mediadores dos jogos sociais do Estado. O ano de 2015 ficou, desta forma, marcado pelo longo trajeto de preparação e adequação dos processos tecnológicos e de negócio do DJSCML a este novo tipo de jogo, para o qual foram definidos 4 eixos fundamentais de atuação:

- Privilegiar a segurança e a proteção dos apostadores, com a introdução da obrigatoriedade da identificação pelo Número de Identificação Fiscal (NIF) quando do registo das apostas e do pagamento de prémios de valor superior a €150,00;
- Disponibilizar o novo jogo em toda a rede de mediadores JSC, preparando-a adequadamente, através de uma formação específica, enquanto interlocutor privilegiado com os apostadores;
- Disponibilizar, numa primeira fase, uma oferta alargada de eventos desportivos suportada em 3 modalidades: futebol, ténis e basquetebol;
- Utilizar suportes diferenciados para comunicação dos eventos desportivos, a disponibilizar na rede de mediadores, na imprensa desportiva, no Portal JSC e através de uma aplicação móvel específica.

Dia 9 de setembro de 2015, onze anos depois do lançamento do Euromilhões, iniciou-se o registo de apostas no **PLACARD**, o novo jogo social do Estado, de apostas desportivas à cota de base territorial, disponível, exclusivamente, nos pontos de venda da rede de mediadores JSC.

Apesar deste novo jogo ter uma curva de aprendizagem mais longa que os restantes jogos do portefólio JSC, os primeiros números surpreenderam pela positiva: menos de 30 dias foram suficientes para que o novo jogo se afirmasse como um sucesso junto dos apostadores amantes do desporto, o que se comprovou pelas mais de 1,7 milhões de apostas registadas até 30 de setembro, e com apenas quatro meses de atividade, já se posicionava como terceiro produto no portefólio dos JSC, ultrapassando as melhores expectativas nos valores esperados para a sua exploração, alcançando mais de 65 milhões de euros de receita contra os 50 milhões orçamentados, mais de 467 mil novos apostadores, e quase 300 mil *downloads* da aplicação móvel.

O balanço extremamente positivo do lançamento do PLACARD veio demonstrar que a maioria dos apostadores encontra na oferta dos Jogos Santa Casa resposta à sua procura de jogo a dinheiro, num ambiente controlado, seguro e de confiança, tendo sido este mais um passo importante no rejuvenescimento do portefólio de jogos sociais e um passo fundamental no alargamento da base de apostadores JSC.

### *Os valores devolvidos à Sociedade*

Em 2015, o dinheiro devolvido à Sociedade representou 97,0% das receitas obtidas nas vendas de Jogo, o que totalizou 2.173,9 milhões de euros.

A exploração dos jogos sociais do Estado gerou, desta forma, mais 355,6 milhões de euros em 2015 do que em 2014, o que corresponde à quase totalidade do aumento registado nas vendas brutas.

A Sociedade beneficia do dinheiro devolvido pelos JSC sob a forma de prémios, remunerações dos Mediadores pagas pelos Apostadores, imposto do selo, resultados distribuídos, deduções legais sobre as vendas brutas, patrocínios e investimento em promoção da legalidade e do Jogo Responsável.

Este retorno é estratificado, de acordo com as finalidades a que diretamente se destinam os montantes gerados e (re) distribuídos. Em resumo, pode-se afirmar que em 2015 por cada euro efetivamente despendido pelas famílias portuguesas nos Jogos Santa Casa, 94 cêntimos foram redistribuídos, destinando-se fundamentalmente ao reforço da coesão social em Portugal.

### **Boas Causas**

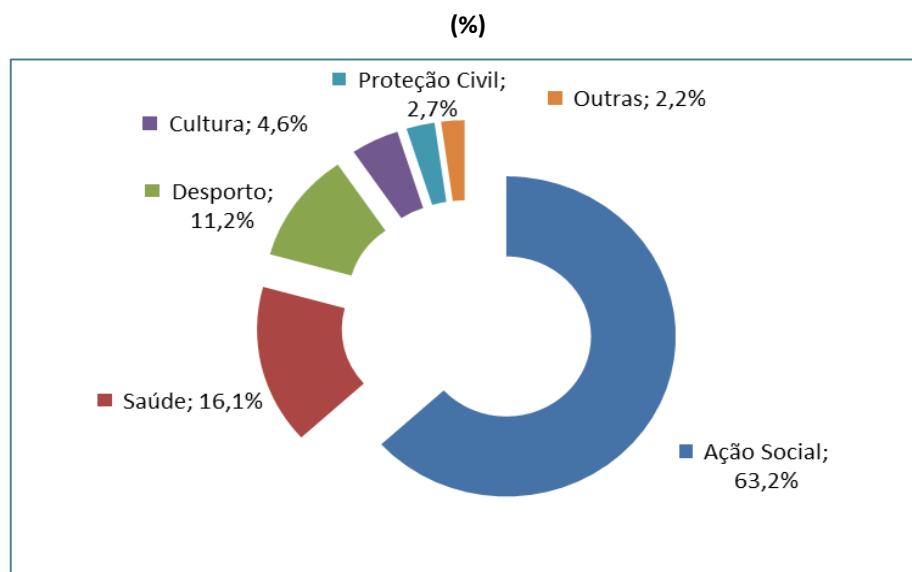
Em 2015 foram destinados 607,6 milhões de euros ao financiamento de boas causas. Mais 70,5 milhões de euros do que o registado em 2014, ou seja, um acréscimo de 13,1%.

Neste ano foram distribuídos aos Beneficiários diretos dos jogos sociais 603,2 milhões de euros, resultantes dos resultados de exploração alcançados e de uma parcela (1,3 milhões de euros) dos novos montantes que passaram a ser distribuídos de acordo com o que veio determinar a legislação que em 2015 aprovou o regime de exploração das Apostas Desportivas à Cota de Base Territorial.

Às entidades a quem são distribuídos os resultados da atividade de exploração dos JSC compete aplicar os montantes recebidos em fins que consubstanciam as políticas sociais do Estado, entre os quais se contam o apoio social aos idosos, famílias, crianças e jovens mais carenciados, às pessoas portadoras de deficiência e vítimas de violência, bem como na promoção e valorização da cultura, na melhoria da qualidade educativa, no incremento das atividades desportivas e no combate às dependências.

Em 2015 e por grandes áreas sociais, a repartição destes montantes foi a seguinte:

**Gráfico 17 - Distribuição das vendas brutas por canal de venda: 2014 - 2015**



Os patrocínios atribuídos ascenderam a **4,4 milhões de euros**.

No cumprimento da sua Missão, e como posicionamento da marca junto do público, os Jogos Santa Casa financiam vários projetos de estímulo à prática da atividade desportiva, no sentido do desenvolvimento de programas e estilos de vida saudáveis, da valorização do esforço e do mérito desportivo no apoio a talentos nacionais e, muito importante, do apoio ao desporto enquanto motor de coesão e integração social.

Conscientes das preocupações que os jovens atletas atualmente enfrentam, os Jogos Santa Casa têm vindo a trabalhar ativamente com os comités olímpico e paralímpico, com diferentes federações desportivas e outras associações de âmbito desportivo, de forma a contribuir para a melhoria de vida de quem tem por missão alcançar resultados de excelência.

É nesse contexto que surgiram, em 2014, as parcerias com o Comité Olímpico de Portugal (COP) e o Comité Paralímpico de Portugal (CPP), em cujas políticas de responsabilidade social os Jogos Santa Casa se reveem: tanto na promoção dos valores e espírito olímpico do COP quanto na defesa da igualdade e inclusão na prática desportiva, defendidos pelo CPP.

Destinadas a atletas matriculados no ano letivo de 2014/2015 em instituições de ensino superior, ao nível de licenciatura e mestrado, em 2015 foram atribuídas 22 bolsas (com um valor pecuniário que até 3.000 euros/ano). Este importante incentivo para a conciliação da carreira académica com a carreira desportiva, contribuiu para evitar quer o abandono precoce do desporto de alto rendimento quer o abandono, também precoce, dos estudos que, com regularidade, ocorre por dificuldades de compatibilização dos mesmos com os percursos escolar e desportivo dos atletas.

Foi nesse sentido que os JSC alargaram, em 2015, o espectro de patrocínios a mais três federações desportivas, contribuindo, de forma inequívoca, para os resultados que têm vindo a ser alcançados pela Federação Portuguesa de Ténis de Mesa, pela Federação Portuguesa de Judo e pela Federação Portuguesa de Remo.

O patrocínio dos Jogos Santa Casa a estas 7 entidades materializa-se no apoio direto a um total de 27.614 atletas e a mais de 50 atletas inseridos nos Projetos Olímpico e Paralímpico RIO2016.

Numa lógica de reforço da associação da marca JSC a diversas atividades de âmbito nacional, firmando a sua notoriedade junto do público, são ainda de referir os seguintes patrocínios:

- “Agora a Taça de Portugal é PLACARD”, o novo jogo de apostas desportivas à cota dos JSC deu nome à Prova Rainha do futebol nacional, a Taça de Portugal, popular e tradicional competição do futebol português, modalidade que representa 90% das apostas registadas.
- UM NOVO EIXO DE POSICIONAMENTO NO APOIO AO TALENTO NACIONAL, através do patrocínio ao prémio final do programa da RTP “Got Talent”, os JSC foram patrocinadores de quatro festivais de música, a realizar em quatro locais distintos do país.

### Retorno Social

Ao financiamento direto das boas causas acresce o montante entregue ao Estado sob a forma de imposto do selo, constituindo-se, deste modo, **o total de verbas que se traduzem em retorno social e que em 2015 foi de 786,0 milhões de euros.**

O imposto do selo gerado pelos JSC neste último ano atingiu 178,4 milhões de euros, salientando-se o facto de a receita fiscal resultante das taxas que incidiram sobre as vendas (4,5% incluídos no valor da aposta) e sobre o valor dos prémios (20% sobre o parcela do prémio que excede os 5.000 euros) ter representado 13,1% do total da receita fiscal do Estado em imposto do selo, o peso relativo mais elevado até aqui registado.

**Quadro 99 - Importância da receita fiscal de imposto do selo dos JSC na receita do Estado: 2014 - 2015**

(milhões de euros; %)

	2014	2015
Imposto do Selo sobre Vendas	81,0	96,5
Imposto do Selo sobre Prémios	64,0	81,9
TOTAL	145,0	178,4
Peso na receita fiscal do Estado em Imposto do Selo	11,1%	13,1%

O aumento da importância da receita fiscal gerada pelos JSC foi causado não apenas pelo crescimento do volume de vendas, mas também por um ano bastante favorável no que se refere aos montantes de prémios atribuídos em Portugal.

### *Coesão Social*

Em 2015 a contribuição global dos Jogos Santa Casa para ações que se inserem na promoção da coesão social em Portugal totalizou 960,2 milhões de euros.

Para além do financiamento das políticas sociais do Estado incluem-se a este nível:

- O investimento de 1 milhão de euros realizado na defesa da legalidade do jogo a dinheiro, no combate à fraude fiscal e ao branqueamento de capitais enquanto fenómenos potencialmente associados a práticas de jogo, na promoção do Jogo Responsável como meio de proteção do património das famílias e da ordem pública;
- A afetação de 2,3 milhões de receitas das apostas desportivas à cota para apoio às entidades organizadoras de eventos desportivos, clubes e atletas, em resultado do que vieram determinar as disposições legais que aprovaram em 2015 o Regime de Exploração e Prática das Apostas Desportivas à Cota de Base Territorial;
- As remunerações pagas pelos Apostadores aos Mediadores dos jogos sociais do Estado, que em 2015 ascenderam a 171,0 milhões de euros.

Relativamente às remunerações pagas aos mediadores, importa sublinhar que estes montantes se consubstanciam como suporte financeiro, em muitos casos determinante, para um conjunto alargado de empresas, na sua maioria Pequenas e Médias Empresas, instaladas em todo o País, promovendo, desta forma, a atividade empresarial e o emprego em inúmeras economias locais. Em 2015 o valor recebido por ponto de venda foi, em média, de 35,5 mil euros, estimando-se que na sua globalidade, estas remunerações tenham assegurado cerca de 12.000 postos de trabalho.

Nos últimos anos tem sido crescente, quer o valor absoluto recebido pelos Mediadores quer o peso relativo que este representa no total das vendas brutas. Tal facto deve-se, fundamentalmente, ao aumento relativo das vendas da Lotaria Instantânea, cuja remuneração para o Mediador é superior à proporcionada pelos Jogos de Apostas Mútuas. No último ano, o crescimento das remunerações face a 2014 foi bastante significativo tendo representado um acréscimo de 27,9%.

### *Retorno Total*

O retorno total gerado pelos Jogos Santa Casa para a Sociedade foi em 2015 de 2.173,9 milhões de euros.

Neste patamar de dinheiro devolvido à Sociedade, somam-se os prémios atribuídos, que no último ano totalizaram 1.295,6 milhões de euros<sup>13</sup>, aumentando 21,6% em relação a 2014.

---

<sup>13</sup> Corresponde ao Valor Bruto dos Prémios, sem dedução do imposto do selo sobre prémios

À semelhança da estrutura de vendas, também no caso dos prémios a Lotaria Instantânea passou a representar em 2015 a maior fatia de valores atribuídos, com uma importância relativa de 53,4%.

Por seu turno e tal como na situação referida quanto às remunerações dos mediadores, nos últimos anos, o montante atribuído em prémios tem sido crescente em valor e em proporção do volume de vendas brutas. Em 2015 a parcela das vendas brutas destinada a prémios foi de 57,8%, enquanto em 2014 esta parcela representava 56,7%.



## Hospital Ortopédico de Sant' Ana

### **Missão**

O Hospital Ortopédico de Sant'Ana (HOSA), estabelecimento hospitalar integrado na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e dotado de autonomia técnica e científica, tem como Missão *contribuir de forma eficiente para a promoção da saúde da população, respondendo às suas necessidades através da prestação de um conjunto diversificado de cuidados que se caracteriza pelo elevado nível de qualidade, pela facilidade no acesso e pela resposta em tempo útil.*

### **Enquadramento da Atividade Desenvolvida**

Com o objetivo de continuar a prestar um serviço de qualidade aos seus utentes alargando o leque de cuidados, aumentando a acessibilidade e, ao mesmo tempo assegurando a sustentabilidade financeira do Hospital, o Conselho Diretivo aprovou, durante o ano de 2015, um conjunto de medidas destinadas ao cumprimento deste objetivo. Estas passaram, fundamentalmente pela diversificação das fontes de financiamento, pela rentabilização dos diferentes meios técnicos de que dispõe, pelo incremento da atividade e complementaridade de cuidados.

De referir, ainda que o Hospital de Sant'Ana obteve a classificação máxima no 1º nível de avaliação, no relatório individual do Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS), divulgado pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS), referente ao ano de 2015

A Instituição obteve as cinco estrelas nas dimensões “Excelência Clínica”, “Segurança do Doente”, “Adequação e Conforto das Instalações”, “Focalização no Doente e Satisfação do Utente”, resultado já obtido também em 2013 e 2014. Estes resultados, continuam a demonstrar o empenho da Santa Casa em dotar este hospital das condições ideais para melhor servir os utentes.

Para além de todas as ações anteriormente referidas é de realçar o início, a 7 de Dezembro, da demolição da estrutura com quase três décadas, que dará lugar à nova Unidade de Saúde do HOSA, que surge como um fator de inovação e um complemento à Unidade atual, que possibilitará ao HOSA ser mais concorrencial no mercado da saúde e aproveitar os excelentes recursos e infraestruturas da região onde se insere.

Os objetivos operacionais do HOSA, aprovados pelo Conselho Diretivo e norteadores de toda a atividade desenvolvida em 2015, foram determinados pelos objetivos estratégicos enquadramentos definidos pela MESA da SCML, como a seguir se apresenta:

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, introduzida em 2013, fortemente penalizadora para o HOSA em termos de receita global e que determinou, nesse mesmo ano, o cancelamento das cirurgias realizadas no âmbito do Programa de Produção Cirúrgica Adicional, manteve-se em 2015, inviabilizando qualquer outro programa da mesma natureza;
- A classificação do Hospital Ortopédico de Sant'Ana como Monumento de Interesse Público, representa uma fortíssima restrição 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 100 - Indicadores de Atividade Internamento 2014/2015**

Indicadores de Atividade	2014	2015	Variação
<b>Internamento</b>			
Lotação Praticada	53	53	0.0%
Doentes Tratados	2.491	2.563	2,89%
Doentes Saídos	2.463	2.541	3,17%
Demora Média	5,98	6,07	1,51%
Taxa Média de Ocupação do Hospital	67,11%	68,24%	1,13 p.p.
Taxa Média de Ocupação Enfermarias	79,30%	71,80%	-8,29 p.p.
Taxa Média de Ocupação Quartos Particulares	52,60%	52,74%	0,14 p.p.
Doentes Tratados por Cama	47,7	48,8	2,31%
Dias de Internamento dos Doentes Saídos (DM)	12.761	13.247	3,81%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que concerne aos indicadores supra identificados, de sublinhar o aumento dos doentes tratados e doentes saídos, em 2,9% e 3,17%, respetivamente. Quanto à taxa média de ocupação do hospital, verificou-se um aumento de 1,68%, todavia no que concerne à taxa de média de ocupação das enfermarias, apresenta uma variação negativa no ano de 2015. No que tange ao indicador de eficiência (leia-se demora média), verificou-se um aumento em 3,81% comparativamente ao ano homólogo, que poderá estar relacionado com o aumento da procura dos utentes dos pacotes de reabilitação criados para os utentes que necessitam de tratamentos de fisioterapia e terapia ocupacional em regime de internamento.

**Quadro 101 - Indicadores de Atividade Bloco Operatório 2014/2015**

Indicadores de Atividade	2014	2015	Variação
<b>Bloco Operatório</b>			
Total Cirurgias	2.255	2.353	4,35%
Nº Cirurgias Convencionais	1.938	2.005	3,46%
Nº Cirurgias Ambulatório	317	348	9,78%
Cirurgias Ortopedia	2.014	2.036	1,09%
Cirurgias Oftalmologia	178	255	43,26%
Cirurgias Otorrinolaringologia	5	0	-100,00%
Cirurgia Plástica	45	47	4,44%
Cirurgias Estomatologia	13	15	15,38%
Taxa de Ocupação do Bloco Operatório	68,55%	68,75%	0,29%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que respeita à atividade do Bloco Operatório, foram efetuadas um total de 2.353 cirurgias, das quais 2.005 cirurgias convencionais e 348 cirurgias de ambulatório.

A atividade cirúrgica do HOSA, continua a manter-se predominantemente convencional, com cerca de 85% do total de cirurgias comparativamente aos 15% em cirurgia de ambulatório verificando-se, igualmente, no cotejo dos resultados obtidos, um aumento de 9,8% na atividade cirúrgica de ambulatório.

Na análise por especialidade, com exceção das cirurgias de Otorrinolaringologia, onde se pode observar um desvio negativo de 100% comparativamente ao ano de 2014 e em virtude da não referenciação pelas Unidades de Saúde de Proximidade, verificou-se um aumento da Atividade em todas as especialidades, por ordem de grandeza, a saber: Cirurgias de Oftalmologia (43,3%), Cirurgias de Estomatologia (15,4%), Cirurgias Plástica/Reconstrutiva (4,4%) e Cirurgias de Ortopedia (1,09%).

**Quadro 102 - Indicadores de Atividade Consulta Externa 2014/2015**

Indicadores de Atividade	2014	2015	Variação
<b>Consultas Externas</b>			
Total Consultas Externas	33.262	35.509	6,76%
Nº de 1ªs Consultas	9.463	10.060	6,31%
Total Consultas Enfermagem	3.794	3.549	-6,46%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que respeita ao número de consultas externas do HOSA, comparativamente ao ano homólogo, verificou-se um aumento de 6,76%. Igual tendência, no que respeita às consultas de primeira vez, em cerca de 6,31%, comparativamente ao ano de 2014.

No que concerne ao número de consultas, foi superada a meta estabelecida no Plano de 2015 (leia-se 32.092 consultas), com um total de 33.262 consultas externas.

Por último, de assinalar uma diminuição em -6,46% do número de consultas de enfermagem, comparativamente ao ano homólogo.

**Quadro 103 - Indicadores de Atividade MCDT 2014/2015**

Indicadores de Atividade	2014	2015	Variação
<b>Medicina Física e de Reabilitação</b>			
Total Doentes Tratados em MFR	4.143	4.525	9,22%
Total Tratamentos em MFR	131.786	140.829	6,86%
Doentes Tratados em Fisioterapia	3.301	3.586	8,63%
Total de Tratamentos em Fisioterapia	97.434	106.953	9,77%
Doentes Tratados em Terapia Ocupacional	1.330	1.515	13,91%
Total de Tratamentos em Terapia Ocupacional	34.352	33.876	-1,39%
<b>Imagiologia</b>			
Nº Total Exames de Imagiologia	25.990	28.574	9,94%
Radiologia Convencional	25.511	27.864	9,22%
Total Exames Imagiologia	479	710	48,23%
TAC	158	177	12,03%
Ressonância Magnética	3	89	2866,67%
Ecotomografia	285	400	40,35%
Osteodensitometria	33	44	33,33%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

Quanto à Medicina Física e Reabilitação (MFR), foram tratados 4.525 doentes e efetuados um total de 140.829 tratamentos, o que se traduziu, num aumento de 9,22% no primeiro caso, e, no segundo 6,86%, por força da Fisioterapia (FT), porquanto a Terapia Ocupacional (TO) apresentar, conforme o quadro supra, uma diminuição em 1,39% do total de tratamentos.

No que concerne à atividade de Imagiologia, foram realizados, durante o ano de 2015, um total de 28.574 exames, o que se traduziu, comparativamente aos 25.990 exames efetuados no ano homólogo, num aumento de cerca de 9,94%, com especial enfoque no caso dos exames de radiologia não convencional, i.e., *Ressonância Magnética (RM)*, *Tomografia Axial Computorizada (TAC)*, *Ecotomografia* e *Osteodensitometria*.

De realçar, que o novo equipamento de TAC foi instalado em Fevereiro de 2015 e o equipamento de RM manteve-se inoperacional até ao final do 3º trimestre, data a partir da qual se deu início a obras de reestruturação do Serviço de Imagiologia para instalação do novo equipamento, o que obrigou ao encerramento do serviço na primeira quinzena de Setembro e, cuja reabertura, leia-se realização de exames, ocorreu na segunda quinzena de Outubro.

## Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2015

**Objetivo operacional – 1:** Reforçar a atividade assistencial aos utentes do HOSA.

### Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Desenvolver a atividade cirúrgica
- Desenvolver a atividade em ambulatório

### Principais Resultados Obtidos

**Quadro 104 - Execução das Ações**

Objetivo Operacional 1 – Ações a Desenvolver		Plano 2015	Real 2015	Desvio
Desenvolver a atividade cirúrgica	Realização de Cirurgias Convencionais	2.044	2.005	-2%
	Realização de cirurgias em ambulatório	377	348	-8%
	Realização de Consultas Externas	32.092	35.509	11%
Desenvolver a atividade em ambulatório	Realização de Meios Complementares de Diagnóstico	27.322	28.574	5%
	Realização de Tratamentos de Medicina Física e de Reabilitação	129.448	140.829	9%
	Realização de consultas de enfermagem e de <i>follow up</i>	2.966	3.549	20%

Pela análise do quadro supra, no que respeita à taxa de realização, verificou-se um desvio positivo, relativamente ao traçado no Plano de Atividades para o ano de 2015, com exceção do número de cirurgias realizadas, o qual apresentou um desvio de -2,8%. Não obstante, e comparativamente ao ano homólogo, verificou-se um crescimento da atividade cirúrgica em 4,3%, muito por força da especialidade de Oftalmologia.

Para cumprimento deste objetivo foram celebrados acordos com diversas entidades, designadamente com a ARSLVT para a Ortopedia Infantil; com a *Multicare* para o atendimento a utentes pertencentes à RTP, com a MEDIS no âmbito da rede geral desta Entidade e rede CTT e com a MEDICARE no âmbito da rede geral desta Entidade. Foi também efetuado o alargamento do acordo SAMS QUADROS ao Cartão Família.

Com o objetivo de diversificar a atividade passou a estar disponível: a Consulta de Nutrição; novos atos de Reumatologia em Ambulatório (Artrocentese, Sinoviortese Capilaroscopia, entre outras); Consulta da Dor para utentes, com ou sem indicação cirúrgica, mas sinalizados do ponto de vista clínico.

Com o objetivo de rentabilizar a atividade adotaram-se as seguintes medidas:

- Reajuste do valor do Pacote de Medicina Física e Reabilitação destinado aos utentes que necessitam de realizar tratamentos de Fisioterapia e de Terapia Ocupacional, em regime de internamento;
- Manutenção de um período adicional de consulta de Ortopedia Geral – subespecialidade da coluna, e Ortopedia Infantil, com vista à prestação de cuidados em tempo considerado clinicamente aceitável para a condição de saúde dos utentes, tendo como referência os tempos máximos de resposta garantidos (TMRG) definidos anualmente por portaria do Ministério da Saúde;
- De modo a permitir a realização de técnicas de Reumatologia sob intensificador de Imagem, apenas disponível no Bloco Operatório, procedeu-se à revisão do preço do apoio radioscópico da Tabela Particular HOSA (aumento da acessibilidade dos utentes a técnicas de Reumatologia na maioria não comparticipadas);
- Inovação Tecnológica- Reabertura do Serviço de Radiologia com a aquisição de novos equipamentos de Ressonância Magnética (RM), e de Tomografia Axial Computorizada (TAC), que proporcionam uma melhor resposta no diagnóstico e estudo de patologias da área músculo-esquelética, e que se juntam ao ecógrafo, ao osteodensitómetro e aos equipamentos de radiologia convencional.

**Objetivo operacional – 2:** *Promover uma maior articulação com a comunidade da área de influência do HOSA.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Promover uma maior articulação com a área de influência do HOSA

### **Principais Resultados Obtidos**

Na senda do *Plano Nacional de Saúde e indo ao encontro* do desenvolvimento de uma política de aproximação à comunidade, o HOSA desenvolveu ao longo do ano várias ações de rastreio (6), essencialmente dedicados à Osteoporose e à Hipertensão Arterial. Criou espaços de sensibilização para a importância de adoção de estilos de vida saudáveis, tendo desenvolvido neste âmbito 18 ações junto da população.

**Objetivo operacional – 3:** *Garantir a manutenção e recuperação das infraestruturas e dos equipamentos do HOSA.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Beneficiar e melhorar as condições de acolhimento e tratamento dos utentes nas áreas de Internamento, Consulta Externa, MFR e de realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica
- Continuar o reapetrechamento e renovação de equipamentos e infraestruturas afetas a prestação de cuidados de saúde, em especial nos serviços de internamento, Bloco Operatório e Central de Gases Medicinais;
- Efetuar obras de conservação essenciais à preservação do património
- Ampliar e modernizar as infraestruturas e equipamentos afetos aos cuidados de saúde através da construção de uma nova Unidade Hospitalar.

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. Dentre as necessidades identificadas, foi dada prioridade às seguintes ações:

**Quadro 105 - Execução das Ações**

Objetivo Operacional 3 - Ações a Desenvolver		Plano 2015	Real 2015	Desvio
Beneficiar e melhorar as condições de acolhimento e tratamento dos utentes nas áreas de Internamento, Consulta Externa, MFR e de realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica	Nº infraestruturas recuperadas	2	4	100%
	Taxa execução do investimento	75%	136%	81%
Continuar o reapetrechamento e renovação de equipamentos e infraestruturas afectas a prestação de cuidados de saúde, em especial nos serviços de internamento, Bloco Operatório e Central de Gases Medicinais;	Nº infraestruturas recuperadas	2	2	0%
	Taxa execução do investimento	75%	2%	-97%
Efetuar obras de conservação essenciais à preservação do património	Nº infraestruturas recuperadas	2	0	-100%
	Taxa execução do investimento	75%	0%	-100%
Ampliar e modernizar as infraestruturas	Dias para conclusão da obra	233	169	-27%
	Taxa execução do investimento	75%	73%	-3%

Não se atingiu a meta estabelecida de 2 Infraestruturas recuperadas no Projeto “Efetuar obras de conservação essenciais à preservação do património”. Este facto deve-se, em parte, à centralização dos Serviços de Aproveitamento, levada a cabo durante o decorrer do ano de 2015, que implicou a reorganização de procedimentos e circuitos, o que poderá ter condicionado o lançamento de alguns dos procedimentos aquisitivos referentes às empreitadas previstas para o ano de 2015. Estas empreitadas serão levadas a cabo, no decurso do ano de 2016.

Devido ao que foi descrito no ponto anterior, as taxas de execução foram influenciadas, sendo que não foram atingidas as metas estabelecidas no que concerne a este indicador, referente aos seguintes projetos “Continuar o reapetrechamento e renovação de equipamento e infraestruturas afetos à prestação de cuidados de saúde, em especial nos serviços de internamento, no Bloco Operatório e Central de Gases Medicinais” e “Efetuar obras de conservação essenciais à preservação do património”.

**Execução Financeira do Investimento:****Quadro 106 - Execução Financeira do Investimento**

Projeto	Orçamento Investimento	Execução	Desvio
Beneficiar e melhorar as condições de acolhimento/tratamento dos utentes nas áreas de internamento, consulta externa, MFR e realização de MCD	1.008.700	1.373.763	36%
Continuar o reapetrechamento e renovação de equipamento e infraestruturas afetos à prestação de cuidados de saúde, em especial nos serviços de internamento, no BO e Central de Gases Medicinais	594.000	13.188	-98%
Efetuar obras de conservação essenciais à preservação do património	692.200	-	
Ampliar e modernizar as infraestruturas e equipamentos afetos aos cuidados de saúde através da construção uma nova unidade hospitalar	306.000	224.325	-27%
	<b>2.600.900</b>	<b>1.611.276</b>	<b>-38%</b>

Dados:SAP

**Objetivo operacional – 4: Adotar boas práticas de gestão clínica.****Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Melhorar o acesso e a informação aos utentes encaminhados para cirurgia
- Desenvolver normas clínicas e ações técnico-científicas

Apesar de ser um Hospital com uma história centenária, o estatuto do HOSA, enquanto Hospital de referência e, fundamentalmente na vertente cirúrgica, passa pela constante atualização técnica dos seus colaboradores e na constante adaptação aos desenvolvimentos da *leges artis*.

Também em relação aos seus recursos materiais o Hospital tem procurado adaptar as suas estruturas e equipamentos em conformidade com a atividade desenvolvida e complementaridade de cuidados e na perspetiva, fundamentalmente, do perfil sociológico, demográfico e de saúde dos seus utentes e o seu potencial de desenvolvimento futuro.

Numa ótica de eficiente gestão e eficaz resposta às solicitações existentes, tem-se procurado efetuar uma análise das situações clínicas e propostas pendentes, encaminhando os utentes para uma mais célere resolução da sua situação.

### **Principais Resultados Obtidos**

Foi dada continuidade ao expurgo da Lista de Espera dos doentes sem interesse na cirurgia (por melhoria do estado clínico ou porque já tinham sido intervencionados noutra unidade hospitalar), e, no caso dos doentes que mantiveram interesse na realização da cirurgia, tendo em consideração a data da proposta cirúrgica, foram agendadas Consultas de Reavaliação (para avaliação do estado clínico e eventual alteração do procedimento cirúrgico proposto), reduzindo-se em 25 meses a lista de espera cirúrgica do HOSA.

O consentimento informado (CI) reflete, em particular, o direito moral do doente à integridade corporal e à participação nas decisões conducentes à manutenção da sua saúde, e, garante não só a proteção do doente contra a sujeição a tratamentos não desejados, assim como uma participação ativa na definição dos cuidados de saúde a que é sujeito.

Para o efeito, foi realizada uma auditoria interna aos processos clínicos, tendo por objeto a verificação da conformidade do CI, i.e., assegurar a qualidade da informação de acordo com os campos específicos do impresso em vigor no HOSA no que tange aos procedimentos médico-cirúrgicos. Para um consentimento informado de qualidade, a comunicação eficaz é fundamental e as instituições devem instaurar mecanismos que a assegurem, não só entre o médico e o doente como também entre os diversos profissionais. O relatório de auditoria, foi apresentado ao Conselho Diretivo num prazo inferior ao estabelecido como meta, tendo sido superado o objetivo.

Uma outra preocupação do HOSA relacionada com a adoção de boas práticas de gestão clínica, implicou a implementação de medidas que garantam o melhor acesso dos utentes aos cuidados de saúde e o desenvolvimento de normas e procedimentos que constituam uma permanente atualização dos saberes e técnicas desenvolvidas.

A elaboração de normas para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados, fundamentam-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: Elaboração da Nota de Alta; Identificação correta dos doentes; Redução do risco de lesões resultantes de quedas em doentes; Protocolo de Antibioterapia nas Infecções Protésicas; Aplicação da Escala de Braden; Protocolo de Profilaxia do Tromboembolismo Venoso com Rivaroxabano.

No que refere ao número de ações técnico científicas realizadas foram registadas 75 ações. A meta atribuída para este indicador foi de 45, sendo superada em 30.

### **Objetivo operacional – 5: Melhorar a Gestão Documental – Arquivo Clínico.**

#### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Proceder à transferência física do Arquivo Morto e desenvolver estudo para implementação do Processo Clínico Eletrónico

### *Principais Resultados Obtidos*

Atualmente os sistemas de saúde confrontam-se com grandes desafios: o envelhecimento da população, o aumento das doenças crónicas, a maior participação dos doentes, a melhoria da segurança na prestação de cuidados, o aumento do conhecimento biomédico, o aumento dos custos de cuidados de saúde, que impõem às instituições de saúde a necessidade de se tornarem cada vez mais competitivas de forma sustentável, com o objetivo de melhoria contínua do seu desempenho.

Nesse sentido, a necessidade de informação de qualidade (relevante, atualizada, verdadeira e atempada) disponibilizada de forma simples, uniforme e segura, remete-nos para a importância da criação de uma ferramenta eletrónica, que possibilite a troca de informação entre os diferentes agentes e entidades que constituem o sistema de saúde, que conduziu ao levantamento de requisitos para a implementação do Processo Clínico Eletrónico, superando-se assim o objetivo estabelecido.

No que se refere à transferência do Arquivo Clínico, a mesma não foi concretizada pelos motivos atrás expostos e relacionados com a reorganização dos procedimentos e circuitos.

*Objetivo operacional – 6: Implementar o Sistema de código de barras nos serviços farmacêuticos.*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Desenvolver as ferramentas que permitam a utilização de um sistema de código de barras pelas diversas áreas dos serviços farmacêuticos do HOSA

### *Principais Resultados Obtidos*

No âmbito da modernização tecnológica e de forma a promover uma maior segurança em todo o circuito do medicamento, desde a prescrição, passando pela dispensa até à sua administração ao doente, foi implementado em 3 áreas dos Serviços Farmacêuticos o sistema de código de barras com o qual se pretendeu atingir os seguintes objetivos:

- Simplificar o processo da distribuição de medicamentos,
- Facilitar o controlo dos *stocks* de medicamentos, e favorecer o acesso a uma informação rápida e precisa;
- Contribuir para uma redução de erros de distribuição.

## Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão

### **Missão**

A missão do CMRA é prestar cuidados diferenciados de reabilitação, em tempo útil, nos regimes de internamento e ambulatório, 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.

### **Enquadramento da atividade desenvolvida**

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 inclui 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 em alinhamento com a obra da SCML, o CMRA, em 2015, ajustou as suas respostas às necessidades sociais mais prementes, onde a vulnerabilidade e as graves dificuldades económicas da Comunidade se destacaram.

### **Atividade assistencial**

O CMRA está estruturado para oferecer reabilitação e programas de bem-estar ao longo da vida das pessoas, permitindo que indivíduos incapacitados possam conduzir as suas vidas do modo que desejam, minimizando as restrições impostas pela sua condição de saúde sobre as suas atividades e no seu contexto pessoal e social.

O CMRA dispõe de 150 camas para internamento, estando organizado em três serviços, de acordo com o grupo etário designadamente:

- Serviço 1 – Serviço de Reabilitação de Adultos (SRA1) – é composto por 66 camas, destina-se ao internamento de utentes com Lesões Vertebro-Medulares (LVM) e outras patologias neurológicas;
- Serviço 2 – Serviço de Reabilitação Pediátrica e de Desenvolvimento (SRPD) – apresenta 16 camas para crianças e jovens até aos 18 anos de idade, com patologias neurológicas, osteoarticulares, medulares, entre outras;
- Serviço 3 – Serviço de Reabilitação de Adultos (SRA3) – com 68 camas, recebe utentes com sequelas de Acidente Vascular Cerebral (AVC) e Traumatismo Crânio-Encefálico (TCE), amputados e outras.

A vertente assistencial no internamento consiste na prestação de cuidados diferenciados e integrados de reabilitação, orientados por objetivos transversais centrados no utente e no seu contexto. Para tal, é necessário manter uma estratégia de intervenção sinérgica e coordenada da equipa de reabilitação. A atividade desenvolvida tem em conta as dimensões de produtividade, qualidade e produção científica.

**Quadro 107 - Indicadores de Produção Referentes à Atividade Assistencial**

Indicadores de Atividade	2014	2015	Variação
Lotação	150	150,00	0%
Tx Ocupação	94,40%	89%	-5,4 p.p.
Nº dias de internamento	51.699	48.735	-5,7%
Nº Consultas externas	8.922	9.032	1,1%
Nº meios complementares de diagnóstico	4.616	4.609	-2,8%
Nº atos terapêuticos	643.154	661.568	2,5%
Nº atos de Enfermagem	6.830	7.646	11,9%

A justificação para estes resultados prende-se com a ausência prolongada/rescisão contratual de três (3) médicos afetos ao serviço e que não foram substituídos, bem como a passagem a tempo parcial de dois (2) médicos, até então afetos a tempo inteiro ao SRA 3. Ora tal situação teve como consequência a diminuição da capacidade de resposta do serviço, apesar dos esforços desenvolvidos pela equipa multidisciplinar.

**Quadro 108 - Indicadores de produção à atividade assistencial em Ambulatório**

Ambulatório	2014	2015	Variação
Consultas MFR	8.922	9.032	1%
1ªs Consultas	1.863	1.688	-9%
2ªs Consultas e Subsequentes	7.059	7.344	4%
Taxa de 1ªs Consultas	21%	19%	-2,0 p.p.

**Quadro 109 - Indicadores de Produção referentes à Atividade  
de Meios Complementares Terapêuticos**

Meios Complementares Terapêuticos	2014	2015	Variação
Total	643.154,0	661.568,0	2,9%
Fisioterapia	299.025,0	300.114,0	0,4%
Hidroterapia	5.573,0	7.434,0	33,4%
Terapia Ocupacional	262.314,0	271.446,0	3,5%
Terapia da Fala	46.388,0	50.076,0	8,0%
Atividades Vida Diária	28.545,0	31.198,0	9,3%
Ortoprotesia	1.309,0	1.300,0	-0,7%
- Ortóteses	825,0	903,0	9,5%
- Próteses	484,0	397,0	-18,0%

Relativamente aos Meios Complementares Terapêuticos, é de registar o acréscimo em 2,9% no total dos atos realizados. A diminuição na produção de próteses deve-se ao facto de durante o ano de 2015 e por ausência prolongada das duas médicas responsáveis pela consulta de amputados o nº de utentes amputados observados e avaliados no CMRA diminuiu. Consequentemente o n.º de próteses diminuiu face ao realizado no ano anterior. Com o regresso de umas médicas prevê-se uma recuperação das listas de espera.

**Quadro 110 - Indicadores de Produção Referentes à Atividade Assistencial em MCD**

Meios Complementares de Diagnóstico	2014	2015	Variação
Total	4.616,0	4.609,0	-0,2%
Imagiologia	3.058,0	3.036,0	-1%
- Raio X	2.077,0	1.929,0	-7%
- Ecografia	981,0	1.107,0	13%
Estudos Urodinâmicos	268,0	265,0	-1%
Análise da Capacidade de Condução	160,0	212,0	33%
Análise da Marcha	260,0	59,0	-77%
Análise da Posição de Sentado	150,0	56,0	-63%
Provas de Função Respiratória	36,0	282,0	683%
Neurofisiologia	72,0	111,0	54%
Electrocardiograma	612,0	588,0	-4%

No que se refere aos Meios Complementares de Diagnóstico, em 2015, assistiu-se a uma ligeira quebra na produção de Raio X, bem como a uma escassez de recursos nas áreas de Análise de Marcha e da Posição de Sentado.

#### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2015*

**Objetivo operacional 1:** Contribuir com respostas integradoras e inovadoras para a reabilitação do utente do ponto de vista físico e social.

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Promover respostas integradoras que contribuam para a qualidade de vida dos Utentes

**Principais Resultados Obtidos**

Para a prossecução deste objetivo foram inicialmente planeadas 150 iniciativas tendo sido executadas 204. 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, também, ao seu processo de reabilitação. No conjunto destas atividades destacam-se a pintura, cestaria, costura, trabalhos manuais em geral, computadores, jogos lúdicos, sessões de cinema, leitura, conversa com os Utentes, Workshop "Saber não Ocupa Lugar", Cante Alentejano (evento), visita ao Museu da Eletricidade, *boccia*, *handbike*, ping-pong, remo adaptado, atividades de fim de semana.

**Objetivo Operacional 2:** *Garantir a acessibilidade da população em especial dos cidadãos mais desprotegidos e utentes da SCML aos serviços disponíveis fomentando a cooperação institucional entre o CMRA e um leque diversificado e abrangente de Entidades-Cliente.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Garantir cuidados de saúde diferenciados, fomentando a cooperação institucional entre o CMRA e um leque diversificado e abrangente de Entidades – Cliente

**Principais Resultados Obtidos****Quadro 111 - Internamento**

Internamento	Plano 2015	Real 2015	Desvio
Lotação	150,00	150,00	0,0%
Taxa Ocupação	87,50%	89%	1,50 p.p.
Nº dias de internamento	48.250	48.735	1,0%
Nº Consultas externas	8.250	9.019	9,3%
Nº meios complementares de diagnóstico	4.315	4.488	5,6%
Nº atos terapêuticos	630.000	659.430	4,7%
Nº atos de enfermagem	4.000	7.646	91,2%

**Quadro 112 - Meios Complementares Terapêuticos**

Meios Complementares Terapêuticos	Plano 2015	Real 2015	Desvio
Total	630.000	661.568	5%
Fisioterapia	310.170	300.114	-3%
Hidroterapia	4.000	7.434	86%
Terapia Ocupacional	251.000	271.446	8%
Terapia da Fala	38.000	50.076	32%
Atividades Vida Diária	25.630	31.198	22%
Ortoprotesia	1.200	1.300	8%
- Ortóteses	800	903	13%
- Próteses	400	397	-1%

**Quadro 113 - Meios Complementares de diagnóstico**

Meios Complementares de Diagnóstico	Plano 2015	Real 2015	Desvio
Total	4.315	4.609	15,2%
Imagiologia	2.820	3.036	7,7%
- Raio X	2.000	1.929	-3,6%
- Ecografia	820	1.107	35,0%
Estudos Urodinâmicos	315	265	-16%
Análise da Capacidade de Condução	150	212	41,3%
Análise da Marcha	80	59	-26,3%
Análise da Posição de Sentado	70	56	-20,0%
Provas de Função Respiratória	260	282	8,5%
Neurofisiologia	170	111	-34,7%
Eletrocardiograma	450	588	30,7%

**Quadro 114 - Ambulatório**

Ambulatório	Plano 2015	Real 2015	Desvio
Consultas MFR	8.250	9.032	9%
1 <sup>as</sup> Consultas	1.485	1.688	14%
2 <sup>as</sup> Consultas e Subsequentes	6.765	7.344	9%
Taxa de 1 <sup>as</sup> Consultas	18,00%	18,69%	4%

Na generalidade dos indicadores verificou-se uma execução acima do planeado com desvios muito positivos. Saliente-se o acréscimo no nº de consultas de medicina física e reabilitação com um desvio de 9% face ao planeado.

**Objetivo Operacional 3:** *Aperfeiçoar os circuitos de procedimentos internos e desenvolver práticas e ferramentas que conduzam a uma gestão mais eficaz dos Serviços.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Aquisição de novo sistema de gestão hospitalar

### ***Principais Resultados Obtidos***

Para a concretização deste objetivo foi fundamental reforçar a formação disponibilizada aos trabalhadores, tendo-se verificado um desvio positivo no de formandos previstos (+36%).

Relativamente à aquisição do novo sistema de Gestão, registou-se uma alteração de estratégia dado que, analisadas as necessidades da SCML na área da saúde, foi acordado iniciar um processo de aquisição de um sistema de gestão hospital único que pudesse responder a todas as necessidades das unidades e equipamentos de saúde da SCML.

***Objetivo Operacional 4:*** *Rentabilizar a atividade assistencial e promover novos mecanismos de sustentabilidade financeira.*

#### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Elaborar relatórios de análise crítica sobre a atividade assistencial versus execução financeira do mês imediatamente anterior e acumulado, no calendário mensal estabelecido
- Estabelecer novos contactos no sentido do estabelecimento de novas parcerias com outras entidades

### ***Principais Resultados Obtidos***

Durante 2015 foram apresentados doze (12) relatórios (de entre os quais destacam-se os relatórios mensais de controlo orçamental e relatórios mensais de evolução e monitorização do investimento aprovado para o ano), pelo que o CMRA apresentou uma taxa de execução de 109,9%, a que corresponde um desvio positivo de 9,9%.

Ao longo de 2015 foram submetidas a autorização da Mesa da SCML, duas (2) propostas de acordos de cooperação/contratos de prestação de serviços com diferentes entidades financeiras responsáveis (MEDIS e MEDICARE), atualmente já em vigor no CMRA.

Foi ainda revisto o acordo de articulação técnica existente entre o CMRA e o HOSA que permitiu a aplicação de um desconto de 20% a todos os atos realizados a utentes do CMRA em que este assume a responsabilidade pelo pagamento dos mesmos. Ainda em 2015 foi apresentada uma proposta de acordo com a ADVANCARE.

Face a estes resultados considerou-se que as metas definitivas no âmbito deste objetivo foram cumpridas.

***Objetivo Operacional 5:*** *Garantir a manutenção e recuperação das infraestruturas e dos equipamentos do CMRA.*

#### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Execução de projetos e ações de requalificação

### **Principais Resultados Obtidos**

Para a prossecução deste objetivo foi possível concretizar as seguintes ações:

- Alterações nos sistemas solar térmicos nas Subestações Térmicas A e B do CMRA;
- Fornecimento e instalação de sistema de Climatização em Gabinetes dos Pisos 1 e 3;
- Climatização da Capela e Auditório do CMRA;
- Substituição do circuito hidráulico do sistema primário e depósitos de acumulação das Subestações Térmicas A e B do CMRA;
- Reformulação da unidade refrigeração data center.

Relativamente aos projetos previstos em Plano, salienta-se que, dos seis (6) projetos, apenas foi possível a concretização de dois (2), encontrando-se os restantes processos aquisitivos ainda em fase de preparação por parte do DGIP.

Os projetos concluídos são:

- As Unidades Habitacionais Modulares Assistidas (UHMA);
- Climatização dos gabinetes de psicologia.

**Objetivo operacional 6:** *Dinamizar e qualificar as vias de comunicação externas.*

#### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Promover a satisfação dos utentes na comunicação com o CMRA
- Publicitar os serviços prestados pelo CMRA

### **Principais Resultados Obtidos**

No âmbito deste objetivo é de registar a entrada em funcionamento o sítio oficial do CMRA, bem como o reforço da publicitação dos serviços prestados pelo CMRA. Com efeito, foram realizadas dezanove (19) publicações estando apenas planeadas duas (2) publicações.

De entre as publicações realizadas destacam-se as seguintes:

- Reportagem Rádio Renascença: “Testemunhos de técnicos e utentes do CMRA”;
- Reportagem RTP: Reportagem sobre utentes com Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA);
- Reportagem SIC e RTP com utentes vítimas de acidentes de mergulho;
- Jornal de Cascais: Grande reportagem sobre o CMRA.

O número de reclamações ficou ligeiramente acima do planeado (+1).

De realçar que no Livro de Reclamações do CMRA foram apenas registadas três (3) reclamações e que as restantes treze (13) foram exposições apresentadas no Gabinete de Apoio ao Utente (GAU) versando na sua maioria sobre a alimentação, área concessionada a terceiros.

**Objetivo operacional 7:** *Reorganizar instrumentos de acolhimentos aos utentes.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Elaborar novos instrumentos de acolhimento aos utentes nos diversos sectores de funcionamento

### **Principais Resultados Obtidos**

No âmbito deste objetivo procedeu-se à reorganização dos manuais de acolhimento (Internamento e Ambulatório).

### **Sustentabilidade financeira das ações previstas em plano**

No ano de 2015, foi alcançada uma melhoria de 19% do resultado líquido do CMRA, face ao ano anterior. Para este resultado contribuiu significativamente a redução dos gastos com fornecimentos e Serviços Externos (-22%), dos gastos das depreciações (-55%) e a redução do valor das Perdas por Imparidades de dívidas de Clientes (-37%).

No que respeita aos rendimentos, verificou-se uma redução global de 11% que resultou principalmente da redução de 5% nas Prestações de Serviços e do impacto decorrente da gestão das aplicações financeiras ter sido transferida para os serviços centrais da SCML.

Nas vendas de materiais registou-se um aumento de 27%, caracterizado pelo aumento das vendas de “produtos de apoio” e de “outros bens”, onde se consideram os consumos de produtos farmacêuticos e materiais de consumo clínico fornecidos à Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto. Os produtos de apoio abrangem um número alargado de bens de diferentes tipologias e grande diversidade de preços de venda, tendo-se verificado que em 2015 cresceram 35% face a 2014.

O valor dos Serviços de Internamento, que em 2015 representa 87% do total das Vendas e Prestação de Serviços, decresceu 6% face a 2014, particularmente em consequência da redução de 5,7% dos dias de internamento.

As prestações de serviços provenientes das consultas externas registaram um aumento de 5%, na sequência do crescimento global de 1,2% do número de consultas realizadas em 2015, no qual se destaca o acréscimo de 11% nas consultas de reabilitação pediátricas e de adultos, cujo valor inclui os meios complementares de diagnóstico e terapêuticos prestados aos utentes.

Relativamente aos gastos com fornecimentos e serviços externos, evidenciam-se algumas rubricas com resultados significativos, dos quais se destacam:

- Gastos relativos aos serviços contratados para a confeção de refeições para os doentes e colaboradores. No ano de 2015 esta rubrica reduziu 29% na sequência da redução dos preços estabelecidos no novo contrato e na redução do número de refeições fornecidas. No ano de 2015 foi possível recuperar 50% do valor do imposto sobre o valor acrescentado;
- Gastos com trabalhos especializados que, em 2015, verificaram uma redução de 67% relativamente aos gastos reconhecidos em 2014, sendo de destacar os trabalhos de assessoria jurídica, o apoio consultivo na análise dos circuitos internos, os serviços de tratamento das roupas, dos espaços verdes e a esterilização;
- Serviços de conservação e reparação registaram, no ano em apreço, um aumento de 12%, que integrou diversos trabalhos de conservação e reparação dos aparelhos médicos e de fisioterapia, equipamentos de eletromiografia, reparações e trabalhos de conservação e beneficiação do edifício e a imputação de gastos relativos à assistência a equipamentos informáticos;
- Serviços especializados de informática e licenças de *software* resultantes de licenciamentos e manutenção dos sistemas informáticos SAP e Microsoft Office;
- Gastos com combustíveis que se referem sobretudo ao consumo de *fuel* utilizado na central térmica para o aquecimento das águas de todo o sistema de canalização e nas águas da piscina. Em 2015 verificou-se uma redução do respetivo consumo para o qual se pode considerar o contributo do sistema de painéis solares em funcionamento;
- Encargos com saúde de utentes que se traduzem nas diversas componentes de próteses e outros produtos de apoio e de serviços clínicos adquiridos no exterior, dependentes da tipologia e necessidades dos utentes.

No que concerne a outros rendimentos operacionais, destacam-se:

- Rendimentos referentes a atividades acessórias desenvolvidas pelo CMRA, rendimentos obtidos da cedência da exploração do bar e refeitório a terceiros mediante o pagamento de rendas e a exploração das máquinas de *vending*;
- Resultados distribuídos decorrentes da atividade de exploração de Jogos Sociais desempenhada pelo Departamento de Jogos, sendo que o Centro de Medicina Reabilitação de Alcoitão tem direito às receitas dos resultados de exploração do Totobola (4,2%), Totoloto e Loto 2 (7,5%);

### **Relacionamento com entidades externas e parcerias**

Em agosto de 2010, é outorgado o acordo de cooperação entre a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT) e a SCML/CMRA (acordo este de renovação anual). Este acordo resulta da insuficiente capacidade instalada dos hospitais da região de Lisboa e Vale do Tejo para responder às necessidades da população na área da MFR.

Em 2015, e considerando o peso da administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo na atividade do CMRA, foi possível a outorga de um acordo para o biénio 2015/2016, ajustando a produção contratada às necessidades da população que diariamente é referenciada pelos hospitais para o CMRA.

Em paralelo, e tendo o CMRA como objetivo o estabelecimento de novas parcerias foram ainda outorgados dois (2) acordos de cooperação/prestação de serviços de extrema importância:

- MEDIS (Global e MEDIS CTT);
- MEDICARE.

Estes acordos permitiram a inclusão do CMRA na rede de convencionados destes planos de saúde, marcas líderes nesta área.

### *Projetos inovadores*

Em 2015, e de forma a continuar a ser um centro de excelência e de referência nacional, o CMRA apostou na inovação. Assim, deu-se início aos trabalhos de construção das **Unidades Habitacionais Modulares Assistidas (UHMA)**. Estas unidades destinam-se a pessoas com incapacidade motora, sendo que, num primeiro momento, vão ser erguidas duas Unidades para alojar jovens portadores de deficiência motora, dos 18 aos 35 anos.

O objetivo é dar resposta complementar para jovens carenciados ou outros que, pela sua condição, não têm possibilidade de permanecer nas respetivas habitações, ou que, por algum motivo, necessitam de um espaço residencial de transição, antes de serem acolhidos no seio familiar ou noutra equipamento.

As UHMA pretendem colmatar a falta de resposta para estas situações na sociedade e dar um contributo significativo para o reequilíbrio pessoal destas pessoas, promovendo a educação para a autonomia, a qualidade de vida e a (re) construção do seu projeto de vida, num contexto residencial.

A adoção destas soluções num contexto de reabilitação potencializa a participação ativa de pessoas com grande incapacidade nas ocupações domésticas, de lazer, profissionais ou escolares, contribuindo assim para o aumento da qualidade de vida e da sua inclusão futura. As UHMA serão inauguradas no 50º aniversário do CMRA (20 de abril de 2016).

A aquisição do **Exosqueleto** pelo CMRA constitui outra inovação a ser disponibilizada aos utentes. Trata-se de um dispositivo robótico que consiste num fato biónico ajustável ao utilizador, tendo várias áreas de aplicação.



Imagem – Exosqueleto

Na área da saúde é utilizado em reabilitação, permitindo que indivíduos com alterações neuromusculares dos membros inferiores possam realizar posição de pé e treino de marcha, conferindo-lhes maior mobilidade, autoconfiança, força, flexibilidade e resistência. Assim, a sua utilização como meio de intervenção terapêutica, proporciona um aumento da funcionalidade e da independência da pessoa, indo de encontro aos principais objetivos da reabilitação.

Este tipo de sistema destina-se a indivíduos com incapacidade funcional a nível dos membros inferiores, resultantes de alterações neurológicas como lesão vertebro-medular, traumatismo crânio-encefálico, acidente vascular cerebral, entre outras sequelas no sistema locomotor.

Este equipamento será uma realidade no 50º aniversário do CMRA.

Adicionalmente, e sendo o Centro uma instituição monoespecializada em Medicina Física de Reabilitação, uma das grandes componentes do processo de reabilitação é a inclusão do utente na comunidade. Nesse sentido, são prescritos inúmeros produtos de apoio aos utentes que os ajudam nesse processo.

Até 2015, existia um forte investimento de recursos humanos no circuito de atribuição de produtos de apoio, o que muitas vezes impedia a sua entrega em tempo útil aos mesmos.

Assim, para introduzir uma maior eficiência e rapidez no processo, o CMRA implementou uma ferramenta de gestão – AJUTIS, única no país, que veio dar apoio ao circuito de atribuição de produtos de apoio, permitindo o acompanhamento de todo o *Workflow*. Esta aplicação representa uma diminuição na carga administrativa e consequente minimização do esforço de recursos humanos ao longo de todo o circuito, permitindo ainda o acompanhamento e monitorização de indicadores de produção e financeiros.

Na área de infraestruturas foi apresentado o projeto de **substituição da central térmica por bombas de calor** que tem como objetivo a adoção de uma tecnologia mais eficiente e “amiga do ambiente” para produção de águas quentes.

Efetivamente, e estando já o CMRA dotado de painéis solares, esta alteração será mais um passo para a maximização dos recursos existentes, uma gestão mais eficiente dos mesmos e para a proteção do ambiente.

Na vertente de prestação de cuidados, e tendo o CMRA profissionais de elevada diferenciação técnico-científica, apostou-se na área do acesso ao computador e na comunicação aumentativa, dando início a um projeto antigo: **Gabinete de Acesso ao Computador e Comunicação Aumentativa (GACCA)**.

As pessoas com deficiências da fala e/ou linguagem, associada ou não a outros défices motores, sensoriais e cognitivos, podem apresentar formas e graus variados de incapacidade em comunicar, com impacto negativo na sua funcionalidade e qualidade de vida.

Assim, disponibiliza o CMRA uma equipa multidisciplinar especializada na área da comunicação alternativa e aumentativa, constituída por médico fisiatra, terapeutas ocupacionais, terapeutas da fala e engenheiro biomédico. Os principais objetivos da sua intervenção abrangem a avaliação de crianças e adultos com incapacidade em comunicar de causa congénita ou adquirida, bem como a seleção e habilitação dos mesmos para a utilização das tecnologias de apoio mais adequadas para as suas necessidades, aspirações e contextos. O CMRA, desde 2015, apresenta um conjunto de recursos técnicos para o acesso ao computador, bem como para o aumento do conteúdo da comunicação.

Na área das parcerias com Instituições de ensino, deu-se início à colaboração entre:

- Escola Superior de Saúde do Alcoitão (ESSA) e Laboratório do Comportamento Motor da Faculdade de Motricidade Humana (FMH) – Universidade de Lisboa (UL) no âmbito de uma tese de doutoramento, subordinado ao tema: “Análise dos efeitos imediatos do *Therasuit* no controlo Postural da criança com Paralisia Cerebral Espática Unilateral”;
- Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT) – Universidade Nova de Lisboa (UNL) no âmbito de uma tese de mestrado, subordinada ao tema: “Análise do Padrão de Marcha em Indivíduos com Pé Equino: Estudo Comparativo de Diferentes Tipos de Ortóteses de Membro Inferior”;
- Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT) – Universidade Nova de Lisboa (UNL) e no âmbito de uma tese de mestrado: “Análise do padrão de marcha em indivíduos com disfunções neuro-motoras: estudo comparativo de diferentes tipos de auxiliares de marcha”;
- Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT) – Universidade Nova de Lisboa (UNL) no âmbito de uma tese de mestrado, subordinada ao tema: “Análise do Padrão de Marcha em Indivíduos com Pé Equino: Estudo Comparativo de Diferentes Tipos de Ortóteses de Membro Inferior”;
- Ainda no âmbito da parceria com a Faculdade de Ciências e Tecnologia – Universidade Nova de Lisboa, realizaram-se integradas na cadeira de fisiopatologia, do curso de Mestrado em Engenharia Biomédica, as seguintes visitas de estudo:
  - Observação de patologias específicas – um dia de internamento;
  - Realidade Virtual – Psicologia;
  - Área de Ortoprotesia.

O projeto HAPPY, iniciado em 2014, tem como objetivo o desenvolvimento de um dispositivo inovador, que promove a interação da criança com paralisia cerebral com os seus pares em diferentes contextos, estimulando as suas competências motoras e de coordenação.

De forma a concretizar este projeto, a SCML, em 2015, designou um engenheiro biomédico para o desenvolvimento de uma aplicação, personalizável à especificidade de cada criança. Assim, crianças com incapacidade podem controlar e interagir com brinquedos, através da manipulação de um *tablet* e da adaptação de módulos de *Bluetooth* nos seus próprios brinquedos.

Paralelamente o CMRA, alinhado com a Missão da SCML, associou-se ao Instituto de Investigação em Ciências da Vida e Saúde ICVS/3Bs) da Universidade do Minho e à Associação Salvador para a organização de um **Simpósio Ibérico em Lesões Vertebro-Medulares**. Este simpósio pretendeu discutir as mais recentes descobertas na área das lesões vertebro-medulares e a sua possível translação para a prática clínica, aproximar a comunidade civil dos cientistas do corpo clínico e promover a colaboração entre grupos de investigação de Portugal e Espanha e grupos do resto da Europa e da América do Norte.

Também em 2015, mais precisamente a 2 de junho, realizou-se no CMRA a primeira conferência sobre o trabalho das equipas distinguidas pelos **Prémios Santa Casa Neurociências**. Este encontro teve em vista divulgar o trabalho de investigação em lesões vertebro-medulares desenvolvido pelos galardoados com o Prémio Melo e Castro 2013 e 2014.

Efetivamente, o CMRA continuou, em 2015, a apostar na diversidade de parcerias, tendo como objetivo último proporcionar a diversificação de respostas inovadoras e promotoras da autonomia e funcionalidade dos utentes e apoiar no refazer do seu projeto de vida.



## Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto

### *Missão*

A Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto tem como missão proporcionar cuidados de saúde de excelência aos seus doentes, na área dos cuidados quaternários, assente numa estreita articulação entre a Unidade e os familiares dos doentes, minimizando o sofrimento de todas as partes.

### *Enquadramento da atividade desenvolvida em 2015*

Inaugurada em Julho de 2012, esta unidade de internamento, destina-se a prestar cuidados de saúde essencialmente nas vertentes reabilitação, manutenção e paliativa. Para tanto, dispõe de uma equipa multidisciplinar, formada por Médicos (internistas, oncologistas, fisiatras e neurologistas), Psicólogos Clínicos, Enfermeiros, Assistentes Sociais, Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica (Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais, Terapeutas da Fala), Nutricionista/Dietista, Farmacêutica, e Auxiliares de Ação Médica.

Iniciou a sua atividade de forma faseada em Outubro 2012 com a abertura do piso 1 que corresponde a cerca de 30% da sua capacidade. Em Maio de 2013, procedeu-se à abertura do piso 2 e em Agosto de 2014 alargou a sua capacidade instalada para 63 camas com a abertura do piso 3.

### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2015*

*Objetivo operacional - 1: Melhorar a atividade Assistencial.*

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Garantir cuidados de saúde de qualidade
- Implementação da Farmácia
- Licenciamento da USMJNP como Unidade de Internamento

### *Principais Resultados Obtidos*

Em 2015, o número de doentes internados no último dia do mês situou-se em média nos 56,8 utentes, tendo-se observado uma taxa média de ocupação de 89,1%.

A grande maioria dos doentes admitidos provém do domicílio e de Unidades Hospitalares, com particular destaque para o Hospital de Cascais.

Devido a uma alteração estratégica, decidiu-se não aumentar a lotação da Unidade para 73 camas como estava planeado, ou seja, não abrir o 4.º piso.

É de registar a elevada rotação de doentes, cifrando-se já em 90 o número de admissões efetuadas. A disponibilização à generalidade dos doentes internados de tratamentos de MFR traduziu-se na execução das seguintes sessões de tratamento: 10.419 intervenções da Fisioterapia (FT), 4.254 em Terapia Ocupacional (TO) e 7.272 Terapia da Fala (TF). A abertura do “Posto Avançado de Farmácia” concretizou-se no início de Fevereiro, contudo ainda não foi possível concluir o processo de licenciamento da USMJNP como Unidade de Internamento tendo esta ação transitado para 2016.

***Objetivo operacional – 2: Desenvolver boas práticas que conduzam a uma gestão eficaz dos Serviços.***

***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Assegurar a realização dos registos informáticos da MFR e Psicologia
- Criar uma equipa multidisciplinar com funções específicas
- Reuniões multidisciplinares bimensais

***Principais Resultados Obtidos***

Em Outubro 2015, deu-se início aos registos informáticos de Medicina Física e Reabilitação transitando para 2016 o registo informático da Psicologia.

Em Junho 2015 entrou em atividade a equipa multidisciplinar que assegura uma visão holística das problemáticas de cada utente. Por forma a efetuar uma intervenção bem-sucedida, que implica um reajustamento gradual, tanto da família como do doente, a uma nova realidade, é obrigatória uma boa comunicação e articulação entre a equipa multidisciplinar, para que a atuação global da USMJNP seja una e sólida, representando para os doentes e famílias uma experiência eficaz nos seus momentos de maior fragilidade.

***Objetivo operacional – 3: Assegurar um elevado nível de satisfação dos doentes e familiares.***

***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Análise das reclamações
- Aplicação do inquérito de satisfação

***Principais Resultados Obtidos***

A USMJNP registou apenas 1 reclamação, a qual foi devidamente tratada e solucionada.

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 apenas verbalmente ou por correio eletrónico. No decorrer do ano em análise foram registados no “Livro do Elogio” 12 elogios.

Iniciou-se também o registo de reclamações e elogios no *site* da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), conforme imposição legal.

Foi solicitado pela USMJNP aos familiares e utentes desta instituição, a sua colaboração para efetuar a avaliação do serviço prestado, através do preenchimento de um questionário de satisfação. Após a harmonização de dados para cálculo de uma percentagem global de satisfação, verifica-se que o grau de satisfação de 97% dos inquiridos corresponde a “Satisfeito” ou “Muito satisfeito”.

Solicitando-se 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 e 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 por parte dos familiares e doentes.

De um modo geral, ao nível da satisfação global, os familiares e doentes encontram-se muito satisfeitos em relação à Unidade.

**Objetivo operacional – 4:** *Divulgar a atividade que é realizada na USMJNP.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Criação de uma *newsletter* digital
- Realização de sessões temáticas em saúde

**Principais Resultados Obtidos**

Não foi possível concretizar a criação de uma *newsletter* digital tendo a ação transitado para 2016.

Foram realizadas 10 sessões de Temáticas em Saúde junto dos profissionais de saúde da Unidade, médicos, enfermeiros e terapeutas onde se abordaram temas relacionados com dúvidas existentes em relação às patologias / problemas dos doentes internados, nomeadamente infeções nosocomiais, algaliação entre outras.

**Objetivo operacional - 5:** *Promover a envolvência dos doentes no meio sociocultural.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Exposições e atividades lúdicas

### ***Principais Resultados Obtidos***

Foram realizadas 29 exposições e atividades lúdicas.

***Objetivo operacional – 6: Garantir a manutenção e recuperação das infraestruturas e dos equipamentos da USMJNP.***

#### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Ações de requalificação, acréscimo e substituição

### ***Principais Resultados Obtidos***

Neste âmbito ocorreu uma Ação de Requalificação do “Reservatório de água potável” de acordo com as exigências regulamentares em vigor.

## Escola Superior de Saúde do Alcoitão

### *Missão*

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.

### *Enquadramento da atividade desenvolvida*

Em 2015, a ESSA prosseguiu o desenvolvimento das suas atividades nos seus principais domínios de intervenção: ensino, investigação e desenvolvimento e ligação à comunidade.

Os principais factos e resultados alcançados podem ser resumidos do seguinte modo:

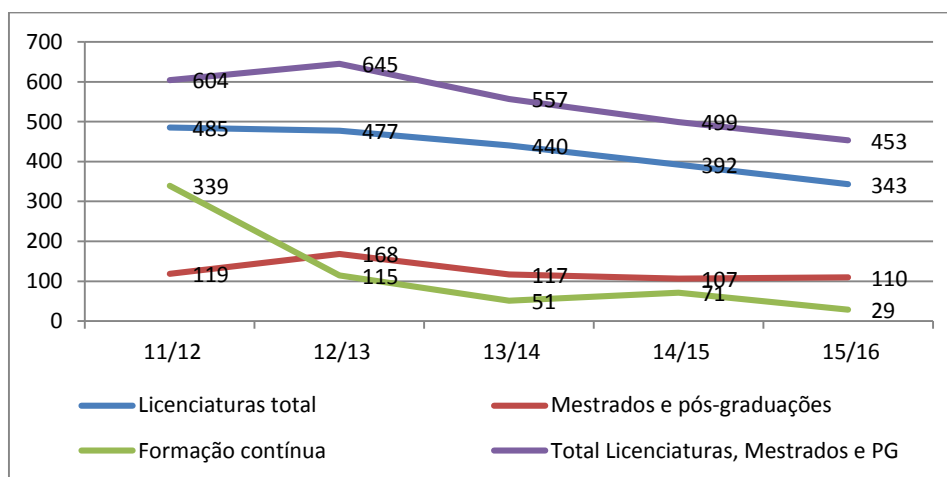
- No ano letivo de 2014/2015 frequentaram os cursos ministrados na ESSA 570 estudantes, dos quais, cerca de 69% referem-se a cursos de 1º ciclo: licenciaturas em fisioterapia, terapia ocupacional e terapia da fala. Neste ano letivo foram diplomados 126 estudantes de licenciatura e 50 de mestrado.
- Em 2015 a ESSA obteve a acreditação dos cursos de 1º ciclo por parte da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES): os departamentos de fisioterapia, terapia ocupacional e terapia da fala procederam à elaboração dos relatórios de autoavaliação dos respetivos cursos de 1º ciclo para efeitos de acreditação dos cursos, que viriam a ser submetidos no final de Dezembro de 2014, tendo-se seguido a visita da Comissão de Avaliação Externa (CAE) da A3ES, que teve lugar em Junho de 2015. O relatório da CAE referiu como conclusão que os cursos de licenciatura em fisioterapia, terapia ocupacional e terapia da fala “todos os requisitos legais para a acreditação são cumpridos”, pelo que a decisão final do Conselho de Administração da A3ES, foi no sentido da acreditação, sem restrições, pelo prazo de 6 anos.
- Em termos de indicadores globais, conforme se evidencia no quadro seguinte, a variação percentual do total de alunos de licenciatura entre os anos letivos 13/14 e 14/15 situou-se em menos 10,91%, sendo que na formação pós-graduada se verificou uma diferença também negativa de 8,55%. No domínio da formação contínua, no ano letivo 14/15 realizaram-se 4 ações de formação, abrangendo um total de 49 alunos.
- De assinalar, ainda, que no que se refere ao início do presente ano letivo de 2015/16, o número total de alunos nas licenciaturas se situa em 343, representando uma taxa de ocupação de 65%, menos 9% que no início do ano letivo anterior.

Quadro 115 - Indicadores Globais de Atividade da ESSA

	Ano letivo 13/14	Ano letivo 14/15	Ano letivo 15/16 <sup>(a)</sup>	Varição % entre anos letivos 13/14 e 14/15
<b>Formação Básica:</b>				
Nº de Cursos	3	3	3	
Total de Alunos	440	392	343	-10,91%
Taxa de Ocupação	83%	74%	65%	-10,84%
<b>Formação Pós-Graduada:</b>				
Nº de Ações	5	6	8	20,00%
Total de Formandos	117	107	110	-8,55%
<b>Formação Contínua:</b>				
Nº de Ações	3	6	1	100%
<b>Total de Formandos</b>	<b>51</b>	<b>71</b>	<b>29</b>	<b>39,20%</b>

(a) Os dados desta coluna quanto à formação básica e pós-graduada são relativos ao início do ano letivo 2015/16.

Gráfico 18 - Evolução do Nº Total de Alunos



- No ano letivo de 2014/15 deram-se passos significativos na organização e desenvolvimento do Sistema Interno de Garantia da Qualidade, tendo como objeto as diversas dimensões da missão institucional, e abrangendo de forma sistemática todas as atividades desenvolvidas pela Escola. Neste domínio merece especial destaque a aprovação do Manual da Qualidade e a implementação de um conjunto de ações de melhoria consubstanciadas no Plano da Qualidade de 2015.
- Atribuição, pela primeira vez, de bolsas de estudo da Santa Casa a estudantes da ESSA: para o ano letivo 2014/15 candidataram-se às bolsas, 38 estudantes, 26 de Fisioterapia, 8 de Terapia Ocupacional e 4 de Terapia da Fala. Das 30 bolsas disponíveis foram atribuídas 21, 10 em Fisioterapia, 7 em Terapia Ocupacional e 4 em Terapia da Fala.
- Acréscimo significativo do número de candidaturas ao concurso institucional dos cursos de 1º Ciclo, tendo-se verificado um aumento de cerca de 30% no ano letivo 14/15 em relação a 13/14.

- 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, expressas, nomeadamente, em 28 publicações científicas e 48 comunicações em encontros científicos nacionais e internacionais.
- Contribuiu, ainda, não só para a promoção da formação contínua, atividades de investigação e desenvolvimento, mas também para a prestação de serviços de apoio à comunidade, configurando a ESSA como um agente de melhoria do nível de saúde da população.

### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2015*

**Objetivo Operacional – 1:** *Assegurar a formação inicial, garantindo a sustentabilidade e qualidade da formação ministrada.*

#### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Licenciatura em Fisioterapia
- Licenciatura em Terapia da Fala
- Licenciatura em Terapia Ocupacional

### *Principais resultados obtidos*

No âmbito deste objetivo, a ESSA desenvolveu a sua atividade inerente ao ciclo de estudos que confere o grau de licenciatura, tendo registado um número de estudantes matriculados no final do ano um desvio médio positivo de 5% em relação à meta. Contudo, a análise da taxa de ocupação no final do ano letivo transato (14/15) regista uma variação de 9 p.p. face ao ano anterior. O decréscimo da taxa de ocupação está relacionado com a diminuição significativa de alunos nos cursos de terapia da fala e terapia ocupacional.

No presente ano letivo 2015/2016, as vagas autorizadas à ESSA, pelo Ministério da Educação e Ciência, para o 1º ano do primeiro ciclo, foram preenchidas globalmente em cerca de 71 %, mais 5,62% que no ano letivo anterior, conforme se evidência no quadro seguinte.

Em termos globais, destaca-se a estabilidade do número de inscritos no 1º ano, relativamente ao ano transato, não obstante o total de alunos inscritos nos cursos de licenciatura ter sofrido uma redução de 12,5%.

Os indicadores globais relativos à eficácia e eficiência formativa ao nível dos diplomados, e taxa de aprovação média nas Unidades Curriculares (UC), refletem o nível ótimo em que a ESSA se encontra, evidenciando-se, no ano transato,

acréscimos no número de diplomados e um nível de taxa de aprovação das UC na ordem dos 96%. 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 18%.

Ao nível dos mestrados e pós-graduações os indicadores refletem uma evolução decrescente dos níveis de atividade, verificando-se uma redução de 13/14 para 14/15 de 8,55% do número de alunos. Esta tendência é ligeiramente invertida no atual ano letivo (15/16), com um aumento do número de alunos de 2,8%.

Quadro 116 - Indicadores Globais – Licenciaturas

	Ano letivo 13/14	Ano letivo 14/15	Ano letivo 15/16	Variação % entre anos letivos 14/15 e 15/16
<b>Vagas Abertas - Total</b>	<b>132</b>	<b>132</b>	<b>132</b>	<b>0%</b>
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	129	168	182	8,33%
Colocados - 1ª fase/1ª opção	60	70	74	5,71%
Nota último colocado - 1ª fase	112,6	104,2	104,8	0,57%
Matriculados - todas as fases	90	89	94	5,62%
% Matrículas efetuadas	68,18%	67,42%	71,21%	5,62%
<b>Total Inscritos 1º ano</b>	<b>87</b>	<b>88</b>	<b>88</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total inscritos Cursos</b>	<b>440</b>	<b>392</b>	<b>343</b>	<b>-12,50%</b>
Diplomados	123	126	-	-
Taxa aprovação média nas UC's	97,33%	96%	-	-
Taxa de abandono do 1º para o 2º ano	11,49%	18%	-	-

A qualidade da formação mede-se, entre outros fatores, pela percentagem de horas de contacto face às horas programadas no plano de estudos e a percentagem de horas de professor realizadas face a horas de professor programadas, assim estes indicadores tiveram uma execução de 99,8% e 103% respetivamente o que representa um desvio positivo em relação às metas planeada de 2,3 p.p. e de 7,5 p.p.

Refira-se ainda que durante o ano de 2015 foram promovidas ações de divulgação da Escola junto dos potenciais públicos-alvo, nomeadamente, através das ações da Escola Aberta e da participação na feira das profissões (*Inspiring Future*), e na Futurália.

**Objetivo Operacional - 2:** Assegurar a formação pós-graduada, garantindo o funcionamento das edições com um número mínimo de 12 alunos.

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Mestrado da ESSA- Fisioterapia - 2011/13
- Mestrado da ESSA- Fisioterapia - 2012/14
- Mestrado da ESSA- Terapia da Fala - 2014/16
- Mestrado da ESSA- Terapia da Fala - 2013/15
- Mestrado da ESSA- Terapia da Fala - 2012/14
- Mestrado da ESSA- Terapia Ocupacional - 2012/14
- Mestrado da ESSA- Terapia da Fala - 2015/17
- Pós-Graduação - Liderança e Gestão de Unidades Sociais 2015/2016
- Pós-Graduação - Governação Integrada e Estratégias Colaborativas-2015/2016

**Principais resultados obtidos**

Este objetivo foi plenamente concretizado uma vez que se atingiu um resultado médio de 17,8 alunos, o que representa um desvio de 5,8 alunos face ao planeado. De salientar que no início do atual ano letivo (15/16) se processou o arranque da 4ª edição do Mestrado em Terapia da Fala (2015/2017) que conta atualmente com 16 alunos inscritos, e das Pós Graduações em Liderança e Gestão de Unidades Sociais e em Governação Integrada e Estratégias Colaborativas, que contam com 15 e 17 alunos, respetivamente.

No ano letivo 14/15 funcionaram 6 mestrados, sendo que no final do ano continuam ativos, de um modo significativo, somente os 3 mestrados de terapia da fala, na medida em que os ainda inscritos nos restantes mestrados, referem-se a estudantes residuais que se encontram na fase final da sua conclusão.

De assinalar a abertura em 14/15 e 15/16 das 3ª e 4ª edições do mestrado em terapia da fala e no presente ano letivo de duas pós-graduações no âmbito do departamento de política e trabalho social.

No ano letivo 14/15, a ESSA contou com 107 estudantes em formação pós-graduada, sendo que a sua maioria (cerca de 81%) se refere a mestrados na área da terapia da fala.

No decorrer do ano letivo 14/15, concluíram o respetivo curso de mestrado 50 estudantes, sendo 17 em fisioterapia, 9 em terapia ocupacional e 24 em terapia da fala.

Relativamente aos mestrados de fisioterapia, a taxa de conclusão situou-se em 56% e 22%, para a 3ª e 4ª edições, respetivamente. No curso de terapia ocupacional este indicador situou-se em 64%. No curso de terapia da fala (1ª edição), a taxa de conclusão foi de 60%.

**Objetivo Operacional – 3: Reforçar a posição da ESSA no contexto Nacional e Internacional**

*Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:*

- Celebração e manutenção de Protocolos com instituições de saúde e de ação social

*Principais resultados obtidos*

Para atingir este objetivo foram celebradas 9 novos protocolos com entidades externas. O número de participações ocorridas no âmbito de protocolos e parcerias (23) registaram um desvio positivo de 53%. Entre as participações salientam-se as realizadas no âmbito da Agência Erasmus, do Protocolo com o ISCISA.

No âmbito do Programa Erasmus+ em 2015 encontravam-se em mobilidade cerca de 45 professores e alunos.

Na área do desenvolvimento e participação em projetos internacionais, destacam-se os seguintes atividades:

- Apoio científico e pedagógico aos diversos cursos do ISCISA, no âmbito do Protocolo celebrado em Maio/2007, entre a SCML e o Instituto de Ciências da Saúde de Maputo – ISCISA, envolvendo os quatro departamentos da ESSA.
- ENPHE - Um docente é representante da ESSA na European Network of Physiotherapy Higher Education, participando nas reuniões da rede: especificamente (i) ENPHE Conference 2014 (Tartu, Estónia); Organização das mobilidades de alunos realizadas nesse ano letivo e realização de contactos adicionais para estabelecimento de futuras parcerias; (ii) Enphe Spring seminar 2015 (Madrid, Spain) - Participação como membro ativo no Working Group “Facilitation of Learning” e foram realizadas 2 Apresentações Plenárias (divulgação do evento – IPSM 2016; apresentação da base de dados de Software educativo). A 17 de Setembro de 2015, outro docente da ESSA do Departamento de Fisioterapia foi eleita Presidente da ENPHE para o mandato 2014-2019.
- Desenvolvimento e Participação em projetos Internacionais, especificamente: (i) Interdisciplinary Master Programme in Rehabilitation Sciences at JUST (JUST-RS) - Promover o desenvolvimento de um programa de mestrado em Ciências da Reabilitação multidisciplinar na Jordânia; (ii) Developing Social Rehabilitation through Education /SOCRE - Convite foi efetuado pela Metropolia UAS (universidade Finlandesa), com o objetivo de desenvolver, em conjunto com mais 9 países, um programa de formação e monitorização para melhoria de cuidados de saúde na Federação Russa.

A Escola mantém e desenvolve um conjunto de protocolos e parcerias com mais de 80 entidades, visando apoiar o ensino nas áreas de intervenção da ESSA em Moçambique, 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.

Pela sua importância, destacam-se, ainda, as seguintes parcerias:

- Protocolo com a Faculdade de Motricidade Humana da Universidade de Lisboa e com o Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra, por forma a garantir os recursos materiais, em particular de equipamento de apoio à investigação, bem como alguns docentes especializados em Fisioterapia com o grau de Doutor.

- Ligação ao Centro de Investigação Interdisciplinar em Saúde (CIIS), do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa de Lisboa, por via dos doutoramentos de alguns docentes da ESSA e da orientação de doutorandos das referidas instituições, por parte dos docentes da ESSA.
- Departamento de Informática da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa – com esta parceria foi apresentado à FCT o Projeto “*An Interactive Platform for Speech Therapy with Visual Bio-feedback*” com o objetivo de explorar ferramentas biomédicas de modelação da linguagem falada. Este projeto foi aceite pela FTC e tem duração prevista de quatro anos, com início em janeiro de 2016.

#### **Objetivo Operacional – 4:** *Promover a investigação nos domínios de intervenção da ESSA*

##### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Assegurar aos docentes as condições necessárias para a execução das respetivas teses de mestrado

##### **Principais resultados obtidos**

O número de estudos científico-pedagógicos (teses de mestrado) em concluídos ascendeu a 52, valor muito superior às 27 estabelecidas como metas.

Na atividade científica dos docentes, em 2014/2015, destacam-se 28 publicações, 48 comunicações em encontros científicos nacionais e internacionais, 32 atividades de formação avançada, a participação em 13 projetos de investigação e organização de 9 seminários e conferências.

#### **Objetivo Operacional – 5:** *Garantir a qualidade dos serviços prestados*

##### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Promover a prestação de um serviço de excelência

##### **Principais resultados obtidos**

Este objetivo também foi superado, na medida em que as reclamações dos estudantes da ESSA registadas em livro próprio foram nulas, o que atesta a qualidade do serviço prestado pela Escola aos seus clientes/utentes.

A avaliação do funcionamento da Escola por parte dos alunos desempenha um papel importante do processo de gestão da qualidade instituído. Essa avaliação processa-se através do preenchimento da ficha de avaliação da unidade curricular (UC), abrangendo tanto o 1º como o 2º semestre.

O questionário abrange não só a avaliação das unidades curriculares como também a apreciação ao desempenho dos docentes.

Ao nível global da Escola, as principais conclusões a reter, da avaliação por parte dos alunos, são as seguintes:

- A taxa média de resposta ao inquérito situou-se em 85,99%
- A apreciação global das unidades curriculares foi muito satisfatória, atingindo um nível de 78,1% de respostas positivas
- A questão com avaliação mais baixa foi o item distribuição das horas de contacto, com um nível de 69,5% de respostas positivas
- A questão com avaliação mais elevada refere-se à relevância da UC para a aprendizagem, tendo obtido um nível de 84,3% 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 62,5% de respostas positivas para a avaliação da capacidade de estimular o interesse dos alunos pela UC, e 76,1% de respostas positivas para o domínio das matérias.

Tendo em vista a garantia da qualidade da atividade da Escola, em especial dos seus dois processos nucleares (ensino e aprendizagem, investigação e ação na comunidade) tem-se vindo a desenvolver e a consolidar o sistema interno de garantia da qualidade da ESSA (SIQ-ESSA). Importa sublinhar que alguns dos processos de garantia da qualidade estão desde há vários anos em vigor na Escola, designadamente os que referem à avaliação anual das unidades curriculares, cursos e departamentos.

Da tabela seguinte constam as atividades já desenvolvidas no plano interno da ESSA de construção gradual do sistema interno de garantia da qualidade, onde se evidenciam os passos determinantes dados no ano letivo a que se reporta o presente relatório.

**Quadro 117 - Principais etapas de desenvolvimento do SIQ-ESSA**

Etapa	Data	Intervenientes
Elaboração e aprovação do Manual da Qualidade	2014/15	CPAQ e Conselho de Gestão
Autoavaliação dos cursos de licenciatura para efeitos de acreditação externa pela A3ES	2014/15	Docentes, coordenadores de departamento, Conselho Pedagógico, Conselho Técnico-Científico, CPAQ e Conselho de Gestão
Elaboração e Aprovação do Plano da Qualidade	2014/15	Departamentos, Serviços de suporte, CPAQ e Conselho de Gestão

**Objetivo Operacional – 6:** *Reforçar a qualificação académica e pedagógica dos docentes melhorando os graus ou títulos académicos dos docentes internos.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Apoiar os Docentes internos na obtenção dos graus de doutor e título de especialista

**Principais resultados obtidos**

Este objetivo foi atingido, considerando que no final de 2015 a ESSA dispunha de 10 docentes com grau de doutor e ou título de especialista.

**Objetivo Operacional – 7:** *Promover e reforçar as ações de intervenção junto de instituições locais.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Ações de intervenção na comunidade

**Principais resultados obtidos**

Nesta área de intervenção, o objetivo definido também foi superado significativamente. O número de ações realizadas junto da comunidade e das instituições locais beneficiou do incremento da atividade do pessoal docente e dos estudantes da ESSA.

As atividades de desenvolvimento tecnológico e de prestação de serviços à comunidade relacionaram-se, nomeadamente, com projetos da Câmara Municipal de Cascais, Escolas Secundárias, e Instituições Sociais e de Saúde, e com atividades de cooperação e formação nos equipamentos sociais da Santa Casa. Ao longo de 2015 foram desenvolvidas 105 atividades, sendo de destacar as atividades levadas a cabo em cerca de 35 Instituições/Equipamentos Sociais. Considerando a importância da integração dos alunos nestas atividades, e a natureza dos destinatários finais, relevam-se os seguintes projetos:

- Projeto de Oficina Social, envolvendo estudantes nas visitas e no levantamento de necessidades, com o objetivo de realizar pequenas reparações e adaptações nas casas de munícipes idosos ou em situação de dependência temporária ou permanente, tendo por finalidade melhorar a qualidade de vida e prolongar a autonomia dos mesmos;
- Plataforma de Qualificação dos Serviços de Apoio Domiciliários – SAD +, Centros de Dia e Creches, com o objetivo de aumentar a qualidade dos serviços no Concelho de Cascais
- Projeto de Saúde Escolar – Educação Postural, com o objetivo principal de contribuir para a promoção da saúde escolar no âmbito da prevenção e educação das alterações posturais nas crianças

- Projeto SportBosco (Patrocínio da Fundação Real Madrid), com o objetivo de apoiar jovens carenciados que estudam na Escola Salesiana de Manique (ganho de competências psicossociais, académicas e desportivas e capacitação na gestão da saúde)
- Atividades de voluntariado no Projeto “Café Memória” da SCML e no projeto “ Dançar com Parkinson” na SCML.

**Objetivo Operacional – 8:** *Modernizar a infraestrutura física e operacional garantindo a execução de 50% dos projetos de modernização previstos, garantindo a satisfação dos utilizadores.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Aquisição de diversos Equipamentos e Mobiliário escolar
- Aquisição de Equipamentos Laboratoriais de Pesquisa e Investigação
- Implementação Portal *e-LEARNING* do *Moodle* e desenvolvimento de novos conteúdos no portal da ESSA

**Principais resultados obtidos**

Para a concretização deste objetivo realça-se a conclusão dos projetos relativos ao *MOODLE*, *SAP Workflow* e Reestruturação do Portal internet da ESSA.

## Direção da Cultura

### Missão

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.

### Enquadramento da atividade desenvolvida

Ao longo de 2015, o Arquivo Histórico promoveu 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. Tendo prosseguido as suas atividades de recolha, descrição e preservação da documentação da SCML, o Arquivo Histórico levou ainda a cabo ações de apoio aos diversos Serviços, no sentido de promover as boas práticas arquivísticas, nomeadamente, ao nível da organização e classificação documental. No âmbito do Projeto de Modernização Administrativa, o Arquivo Histórico contribuiu para a conclusão do Plano de Preservação Digital da SCML tendo em vista, com o Plano de Classificação Documental, a aprovação governamental e publicação em Diário da República.

Ao longo de 2015, a Biblioteca incorporou bibliografia (compra, oferta e permuta) e efetuou a conclusão do tratamento da coleção da Dr.<sup>a</sup> Delmira Maçãs do séc. XIX e grande parte da testamentaria de Eduardo Sá, bem como a inventariação da coleção do extinto Conselho Português de Cooperação e Intercâmbio de Serviços Sociais. A divulgação e desenvolvimento de ações de promoção do livro e da leitura junto da comunidade foi incrementada, com destaque para a comemoração do Dia Mundial do Livro e dos Direitos de Autor, a exposição bibliográfica *A História Regional e Local de Portugal*, a itinerância do acervo bibliográfico pelos técnicos de equipamentos descentralizados, as sessões de leitura para pessoas idosas dos equipamentos sociais da SCML no âmbito do projeto *Voluntariado da Leitura*, as *Sessões de leitura para crianças*, a promoção da Biblioteca pelos jovens de escolas secundárias, a participação da Misericórdia de Lisboa na 3ª edição da *Noite da Literatura Europeia*, com a realização de sessões de leitura de textos de autores representativos de Áustria, Espanha e Itália, a apresentação de livros e a realização de conferências.

Através dos produtos editoriais da SCML, o Centro Editorial divulga a 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. O Centro Editorial desenvolve atividade editorial dando continuidade às coleções existentes e produzindo novas coleções ou edições, em resposta, primordialmente, aos desafios internos dos Serviços da SCML. No que diz respeito à distribuição, tem procurado incrementar a ação de consignação junto de livrarias, considerando igualmente a distribuição *on-line*. Neste domínio, e no sentido de potenciar as oportunidades *e-commerce*, tem coordenado o projeto de criação de uma loja *on-line* para a SCML, com o propósito de escalar a divulgação dos produtos culturais da SCML. Para além da Revista Cidade Solidária e das coleções Cadernos Solidários, Ação Social e Beneméritos,

o ano de 2015 viu o lançamento de uma nova coleção, a Coleção Comunidade, e o lançamento de importantes edições como a Capela de São João Baptista e o Álbum *Weale*.

No âmbito dos fins da educação e cultura prosseguidos pela SCML, o Museu de São Roque visa ser um veículo de conhecimento, educação e difusão cultural, enquanto espaço dinâmico onde se promove a interação e o envolvimento da comunidade com o património cultural da SCML. O Museu de São Roque promoveu e coordenou, ainda, em 2015, a realização da Exposição Temporária *DE ROMA PARA LISBOA – UM ALBÚM PARA O REI MAGNÂNIMO* na Galeria de Exposições Temporárias, assente, designadamente, na apresentação, pela primeira vez no mundo, do denominado Álbum *Weale*.

Ao longo de 2015, o Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural aumentou a sua oferta educativa e cultural e consolidou a já existente para o público infantil, juvenil e adulto, dando especial atenção ao público SCML. No ano em análise, o SPDC iniciou e reforçou a sua oferta com novas atividades para crianças dos 3 aos 5 anos com a atividade denominada de “Uma História Colorida” e o projeto itinerante de leitura “Perlim Pim Pim os livros são Assim”. Iniciaram-se para os 2º e 3º ciclos as atividades “Vamos Conhecer o Oriente”, “Pelos Sentidos do Barroco” e “Ser Bibliotecário por um dia”. Foram efetuadas, com muito sucesso, atividades de exterior com algumas réplicas de quadros do Museu para grandes grupos. Quanto à oferta cultural para o público adulto, continuou-se a verificar uma grande adesão, manifestada tanto por parte do público repetente, e portanto fidelizado, como por parte de público novo que vai tomando conhecimento da oferta educativa. A existência deste público fidelizado, que assiduamente continua a comparecer às atividades, é representativa da qualidade do trabalho desenvolvido. É de assinalar a existência de programas de visitas ao património da SCML, como o ciclo A Santa Casa Abre Portas, cujas inscrições esgotaram praticamente para todas as visitas oferecidas ao longo do ano. Já o ciclo Itinerários em Lisboa foi marcado por uma novidade, o Itinerário dos Recolhimentos da Capital, percorrido de bicicleta e organizado em parceria com a Federação Portuguesa de Cicloturismo e Utilizadores de Bicicleta (FPCUB), também com grande adesão.

### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2015*

*Objetivo operacional - 1: Reforçar a identidade da SCML através de atividades culturais e de ações de divulgação.*

#### ➤ **Tratamento documental**

- **Transferência**

Ao longo de 2015, e apesar das contínuas dificuldades resultantes da falta de espaço, foram recebidos 416,10 metros lineares de documentação oriunda de diversos Serviços e Equipamentos da SCML.

- **Descrição Documental**

Procedeu-se à descrição arquivística de 61.520 documentos de Arquivo Histórico. Este valor teve um grande incremento uma vez que foi autorizada a contratação de 3 técnicas que estiveram a tempo inteiro afetas à descrição dos sinais de

expostos. A contratação desta equipa teve por base a candidatura ao registo de Memória do Mundo da UNESCO da série com a correspondente disponibilização *on-line*.

Contou-se também com o apoio da empresa Arquivarius que, no arquivo de retaguarda, sito na Praça Aires de Ornelas, levou a cabo 815 descrições de unidades de instalação, o que corresponde a 86,38 m.l. de documentação.

Assim, foram efetuadas 27.714 descrições de documentação em fase intermédia. No total, considerando as descrições da documentação em fase histórica e em fase intermédia, foram tratados 89.234 documentos.

- **Digitalização**

Dando sequência à transferência para suporte eletrónicos, foram digitalizados 2.133 documentos.

- **Seleção e eliminação documental**

No ano transato, e tendo por base a Portaria 509/2004, de 14 de Maio, foram eliminados 440 metros lineares de documentação produzida por diversos Serviços da SCML. Só foi possível atingir este valor uma vez que contamos com o reforço dos técnicos da firma Arquivarius, que desenvolveu um trabalho de seleção e eliminação de massas acumuladas, as quais se encontravam acondicionadas nas instalações de Ornelas. Será de salientar que, o valor de 2011 também só foi alcançado porque o trabalho desenvolvido pela equipa do AH foi reforçado com a participação de técnicos duma firma externa especializada.

- **Utilizadores e documentos requeridos**

No âmbito da disponibilização de documentos em fase histórica e intermédia, o Arquivo procedeu ao atendimento de 545 utilizadores, sendo 222 internos e 323 externos, que consultaram e/ou requisitaram um total de 1.676 documentos, processos ou livros.

- **Aquisição, permuta e oferta de documentação**

Em Julho de 2015, foi incorporado no Arquivo Histórico um conjunto de documentos relativos à “Sociedade Trote-Galope, Corridas de Cavalos, SARL”, proveniente de um donativo do Dr. Luís Gallego. Este acervo, com um total de 0,16 metros lineares, integra documentação relativa à administração e às atividades da referida Sociedade, dedicada à organização de corridas de cavalos entre 1971 e 1985.

- **Tratamento de bibliografia**

No âmbito da descrição e disponibilização de documentação aos utilizadores externos e internos, foram catalogados 3.191 documentos bibliográficos (monografias, analíticos, publicações periódicas e legislação).

Salienta-se a conclusão da descrição bibliográfica da coleção da Dr.<sup>a</sup> Delmira Maçãs do século XIX e de grande parte da testamentaria de Eduardo de Sá.

A Biblioteca inventariou o acervo do extinto Conselho Português de Cooperação e Intercâmbio de Serviços Sociais, com 338 documentos. No decurso de 2015, procedeu ainda à digitalização de 658 documentos, tendo em vista a sua disponibilização *on-line*, nomeadamente, através de catálogos e boletins.

➤ **Apoio aos utilizadores na realização de pesquisas bibliográficas para satisfação de pedidos de informação**

Relativamente à disponibilização de bibliografia, o número total foi de 3.945 documentos em suporte papel e digital, com um total de 3.570 utilizadores/pedidos. Neste ponto é de referir o crescimento do empréstimo bibliográfico (cerca de 1.000 títulos emprestados). Tal facto deve-se em grande parte à divulgação de livros de temáticas de intervenção de Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, de grande interesse e atualidade para os técnicos da Instituição.

Neste ponto, foi assegurado o apoio aos utilizadores da Biblioteca do Conhecimento *On-Line*, que a SCML disponibiliza no âmbito do contrato que celebrou com a Fundação para a Ciência e Tecnologia para o triénio 2013/2015. Esta base de dados disponibiliza o acesso ilimitado e permanente a textos integrais de mais de 16.750 publicações científicas internacionais de 16 editoras. A adesão a este projeto pela Biblioteca da SCML teve como objetivo incrementar a produção e atualização científica nas áreas de atuação da Instituição, através da estimulação dos colaboradores da SCML para o acesso alargado ao conhecimento científico das suas áreas de intervenção.

➤ **Itinerância das obras do acervo bibliográfico da Biblioteca da SCML**

Proseguiu-se com a *Itinerância das obras do acervo bibliográfico da Biblioteca* junto dos equipamentos do Departamento de Ação Social e Saúde, que contou com a presença de 452 técnicos e disponibilização de 1.117 obras. Neste campo é de realçar a solicitação da Direção de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade para a presença da Biblioteca no *Encontro Educação: Um Direito, Um Caminho, Um Futuro*, que reuniu os técnicos da área da educação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, no Fórum Lisboa, no dia 20 de fevereiro e ainda o encontro das ajudantes familiares da Direção de Intervenção com Públicos Vulneráveis, no Espaço Santa Casa, no dia 23 de abril.

A Itinerância tem por objetivo divulgar e facilitar o acesso ao acervo bibliográfico pelos técnicos dos equipamentos descentralizados da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, tendo contribuído nestes últimos anos para o aumento de pedidos bibliográficos.

➤ **Divulgação de sugestões de leitura**

A Biblioteca prosseguiu com a divulgação de bibliografia e legislação, pelo público em geral, com destaque pelos técnicos na Misericórdia de Lisboa, tendo havido um incremento em relação a 2014, na ordem de 36%, resultado em grande parte do acentuado crescimento de publicação de diplomas legais até 30 de setembro.

➤ **Obras de instalação da revista Brotéria e da sua Biblioteca nas instalações em S. Roque**

A ação encontra-se suspensa, pois as obras não se iniciaram a partir do 2.º semestre de 2015, conforme o planeado pelo DGIP.

**Quadro 118 - Tratamento bibliográfico, utilizadores e divulgação**

Indicadores	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
<b>Tratamento de bibliografia</b>					
Nº de obras / documentos disponibilizados <i>on-line</i>	3.579	3.000	3.191	6,40%	-10,80%
Nº de documentos digitalizados	626	600	658	9,70%	5,10%
N.º de obras/revistas inventariadas do acervo do extinto CPCISS	NA	300	338	12,70%	NA
<b>Apoio aos utilizadores</b>					
Nº de utilizadores	3.432	3.000	3.570	19,00%	4,00%
Nº de documentos da Biblioteca consultados	3.555	3.500	3.945	12,70%	11,00%
<b>Itinerância das obras da Biblioteca</b>					
Nº de presenças	259	250	452	80,80%	74,50%
Nº de obras disponibilizadas	1.177	700	1.117	59,60%	-5,10%
<b>Divulgação de sugestões de leitura</b>					
Nº boletins divulgados	243	150	254	69,30%	4,50%
Nº de documentos divulgados	1.535	800	2.086	160,80%	35,90%

➤ **Informatizar o serviço de empréstimo de Biblioteca da SCML**

A informatização do empréstimo permite que a Biblioteca possa avançar com o processo de modernização e incremento do atendimento dos utilizadores, pelo que propôs para 2015 a sua implementação. Contudo, a entrega do equipamento periférico (impressora de talões e de códigos de barras) que vai permitir aceder ao sistema de empréstimo, só foi entregue em 2016.

➤ **Produção, edição e reedição de publicações**

O número de edições previstas no Plano Editorial para 2015 foi cumprido e superado tendo sido editadas diversas publicações, designadamente:

- Revista Cidade Solidária 33 e 34
- O impacte das deficiências nas famílias, CMRA
- Capela S. João Baptista: encomenda, a obra, as coleções
- De Roma a Lisboa: um álbum para o rei magnânimo
- PRODAC: comunidade em construção
- Envelhecer no Estrangeiro: Retalhos de Vida. SCML e Secretaria de Estado Comunidades Portuguesas
- Edição Prémio Verdades de Faria
- Papagaio de Papel Três Estrelinhas, com versão em braille, apoio da SCML a autor externo
- Estatutos SCML (revisto e atualizado)
- Catálogo Bibliográfico História Regional e Local, Biblioteca SCML
- Roteiro Museu de São Roque (reedição em português)
- Uma Igreja, Duas Histórias

As seguintes edições, com produção iniciada em 2015, transitam para o ano seguinte:

- Programa Intersituações
- Coleção Benemérito: Eduardo Sá
- Jogos Sociais Santa Casa, Caderno Solidária

**Quadro 119 - Edição de monografias e publicações**

Indicadores	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de monografias / publicações editadas	10	8	11	37,50%	10,00%
Nº de publicações periódicas editadas	2	2	2	0,00%	0,00%

#### ➤ Exposições temporárias

Em 2015, foram realizadas as seguintes exposições:

- Exposição **DE ROMA PARA LISBOA – UM ÁLBUM PARA O REI MAGNÂNIMO**, na Galeria de Exposições Temporárias, de 25 de Junho a 29 de Novembro, Comissariada pela Profª Doutora Teresa Leonor Vale. No âmbito desta exposição foram elaborados conteúdos e o respetivo acompanhamento da produção de 2 multimédia. Esta exposição, apresentada na Galeria de Exposições Temporárias conduziu-nos para o fausto do reinado de D. João V de Portugal, no século XVIII, construindo-se em torno do conceito da viagem entre Roma e Lisboa e da extraordinária encomenda de obras artísticas feitas pelo Rei Magnânimo destinadas à basílica Patriarcal e à real Capela de São João Baptista da Igreja de São Roque, em Lisboa. A exposição teve como eixo central o denominado Álbum Weale, propriedade da *École Nationale Supérieure des Beaux-arts de Paris* e pela primeira vez apresentado no mundo, através de uma seleção de desenhos acompanhados de outras obras de arte realizadas em Roma, na mesma época e pelos mesmos artistas representados no álbum, todas pertencentes a coleções portuguesas. A referida exposição, que contou com uma afluência de 13.150 visitantes e com um grau de satisfação de 87,7%, foi acompanhada de uma edição que reproduz e divulga pela primeira vez a totalidade dos desenhos do *Álbum Weale*;
- Mostra temporária do *Relicário de São Francisco Xavier*, frente de casula, relíquias e respetivas autênticas, doadas pela benemérita Sr.ª D. Maria Teresa Mendia de Castro (Nova-Goa), por ocasião da celebração anual do Santo (3 de Dezembro);
- No âmbito da parceria com o *Google Art Institute*, realização de três exposições temporárias virtuais – ***The life and legend of Saint Francis Xavier, Relics and Reliquaires of São Roque*** e ***The Chapel of Saint John the Baptist and its treasure***, realização de conteúdos em inglês, recolha e seleção de imagens e inserção nos *layouts* disponibilizados para o efeito, na plataforma do *Google Art Institute*, publicadas em 21 de Janeiro de 2016;
- Realizou-se ainda a **Exposição Bibliográfica sobre “História Regional e Local de Portugal”** com elaboração de catálogo, no Espaço Santa Casa, de 14 de outubro e 20 de novembro. Este evento resultou do Protocolo de colaboração entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Associação Nacional dos Municípios Portugueses,

tendo como principal objetivo contribuir para a divulgação do acervo sobre a história regional e local do nosso país.

Destaca-se também a participação em três exposições nacionais através do empréstimo de obras de arte:

- **JÓIAS DA CARREIRA DA ÍNDIA** Lisboa, Museu do Oriente – 13 de Novembro de 2014 a 26 de Abril de 2015;
- **JOSEFA D'ÓBIDOS – A INVENÇÃO DO BARROCO PORTUGUÊS**, Lisboa, Museu Nacional de Arte Antiga, de 15 de Maio de 2015 a 6 de Setembro de 2015;
- **A ORDEM MILITAR DE SANT'IAGO DA ESPADA E O PAPEL QUE AS ORDENS RELIGIOSAS MILITARES DESEMPENHARAM NA FUNDAÇÃO E CRIAÇÃO DA NACIONALIDADE** - Exposição Comemorativa do Dia de Portugal, de Camões e das Comunidades Portuguesas, no Museu Diocesano de Lamego, de 9 de Junho a 30 de Agosto de 2015, organizada pelo Museu da Presidência da República.

#### ➤ **Distinções e prémios**

Em 2015, foram atribuídos os seguintes prémios e distinções:

- **Menção honrosa** na categoria de Investigação ao catálogo da exposição “Visitação. O Arquivo: memória e promessa” pela Associação Portuguesa de Museologia Prémios APOM 2015;
- **Certificado de Excelência** à Igreja de São Roque pelos visitantes do site TripAdvisor, traduzindo deste modo um reconhecimento do público pela qualidade do trabalho desenvolvido, que se reflete, designadamente, nas ações de restauro e investigação, no acolhimento, nas atividades educativas e culturais, nas visitas guiadas em diferentes idiomas e nos concertos de música;
- **Classificação da página do Facebook** do Museu de São Roque em 2º lugar pelo site LikeAlyse, no ranking nacional da interação com os seus seguidores, de entre todos os museus nacionais com presença nesta rede social.

#### ➤ **Temporada de Música em São Roque - 27ª Edição**

Realizou-se a 27ª edição da Temporada de Música em São Roque (TMSR) que integrou 12 concertos que decorreram na Igreja e Museu de São Roque, Convento de São Pedro de Alcântara e Mosteiro de Santos o Novo. Os referidos concertos foram antecedidos de visitas guiadas aos já mencionados locais. Pela primeira vez, a pensar nos pais, foram disponibilizadas atividades lúdico-pedagógicas destinados, durante os concertos, para crianças e jovens.

Dos 12 concertos que integraram a presente edição da TMSR, 2 concertos decorreram das parcerias com a Fundação Calouste Gulbenkian e a AMEC/Orquestra Metropolitana, 8 selecionados das candidaturas *online* e 2 dedicados a Escolas de Música (N. Senhora do cabo e Escola Superior de Música de Lisboa) dando palco aos jovens talentos.

O número de espectadores foi de 3.623, tendo-se registado uma taxa de ocupação das salas de 86,6%. Foi registado o grau de satisfação do público presente, através de inquérito distribuído a todos os participantes nos concertos, a que corresponde um grau de satisfação = ou > 4 (escala de 1 a 5) representando 84% das repostas .

➤ **Eventos culturais**

Em 2015 ocorreram ainda outros eventos em que a DIC participou/organizou:

- Lançamento da obra de Fausto Sanches Martins, **ARTE, CULTO, VIDA QUOTIDIANA, JESUÍTAS DE PORTUGAL: 1542-1759**, edição de Autor, Fevereiro de 2015;
- **Realizaram-se 2 Encontros Cidade Solidária** subordinados aos temas *Família e Sociedade: Coesão e desenvolvimento*, a 5 de março, e *Cooperação e Desenvolvimento: estratégia colaborativas*, a 2 de novembro, tendo sido conferencistas, respetivamente, a Dra. Maria das Dores Guerreiro (ISCTE) e o Professor Adriano Moreira;
- **Noite da Literatura Europeia** - A SCML associou-se à 3ª edição deste evento no dia 6 de junho. A Biblioteca, a Sala do Brasão do Museu de São Roque e a Sala do Brasão do Convento de São Pedro de Alcântara foram os espaços da SCML onde decorreram várias sessões de leitura de textos de autores representativos de Áustria, Espanha e Itália, por atores latinos. Este evento decorreu no âmbito da presidência da EUNIC Portugal, Rede dos institutos Nacionais de Cultura da União Europeia, com a Representação da comissão Europeia em Portugal. Participaram neste evento cerca de 670 pessoas;
- **Lançamento dos livros na Biblioteca da SCML:**
  - **A Faiança Portuguesa de Olaria na Intervenção arqueologia: Mosteiro de S. João de Tarouca**, da autoria de Luís Sebastian, Diretor do Museu de Lamego e coordenador do projeto Vale do Varosa, no dia 20 de junho;
  - **Cuidar na vida e na morte: memórias antes que a memória se apague**, de Ana Campos Reis, a que se seguiu a conferência **A relação humana no cuidar**, por Monsenhor Vitor Feytor Pinto;
  - **Natal em Mindfulness**, de Gabriela Silva e ilustração de Raquel Vila Arisa, com a apresentação de Ana Campos Reis, no dia 15 de dezembro;
- **Vogue Fashion Night Out** - Participação do Museu de São Roque na 6ª edição deste evento através da abertura grátis do Museu até às 24 h., no dia 10 de Setembro, integrando-se no espírito de animação e festa noturna que se realiza anualmente nas principais ruas de Lisboa;
- **Bairro das Artes** - O Museu de São Roque participou nesta iniciativa, associando-se à 4ª edição cultural do Bairro Alto, onde mais de 20 galerias, museus, espaços institucionais, antiquários e livrarias abriram as suas portas com visitas dirigidas ao público entre as 19h e as 23h, no dia 17 de Setembro;
- **Entrevistas para a RTP2**, a primeira, acerca do Museu de São Roque, no contexto do seu 110º aniversário e a segunda acerca da temática *São Roque, a Igreja e o Museu de São Roque - Culto, História e Museografia*, no Programa “Há Horas Felizes - Extração da Lotaria Nacional”, RTP 2, a 28 de Setembro;
- **Festa no Chiado de 2015**, promovida pelo Centro Nacional de Cultura, em que o Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural participou nesta 19ª edição, nos dias 20, 22 e 24 de outubro, com uma oferta cultural especificamente dedicada à figura de Sophia de Mello Breyner
- **Lançamento do livro A Capela de São João Batista da Igreja de São Roque: A Encomenda, a Obra, as Coleções**, apresentado pelo Senhor Secretário de Estado da Cultura, Igreja de São Roque, 18 Novembro.

## ➤ Conferências

Realizaram-se as seguintes conferências:

- **A antiga Igreja da Misericórdia de Lisboa: Novos contributos para a sua história e processo evolutivo**, a 18 de Abril, no âmbito do dia Internacional dos Monumentos e Sítios;
- **O teto da Igreja de São Roque e o encontro com a perspetiva e a arquitetura italianas**, a 23 de abril, no âmbito da comemoração do Dia Mundial do Livro e dos Direitos de Autor;
- **No âmbito da exposição DE ROMA PARA LISBOA – UM ALBUM PARA O REI MAGNANIMO**. Realizou-se um Ciclo de Conferências, nomeadamente:
  - *A Via del Pellegrino: ourives do barroco italiano*, por Jennifer Montagu, Warburg Institute de Londres, a 17 de Setembro;
  - *De Roma para Lisboa no Século XVIII. Aspetos específicos de uma viagem: a embalagem e o acondicionamento das obras de arte*. Por Teresa Leonor Vale, ARTIS – Instituto de História de Arte, Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, a 1 de Outubro;
  - *O capítulo esquecido. Desenhos e design no Álbum Weale*. Por Peter Fuhering – Conseiller Scientifique/Fondation Custodia, a 15 de outubro;
  - *Álbum Weale: o valor instrumental de um documento único*. Por António Filipe Pimentel – Diretor do Museu Nacional de Arte Antiga, a 22 de Outubro;
  - *Os materiais constituintes e o restauro do Álbum Weale*. Por Laurence Caylux – Restauradora da École Nationale Supérieure des Beaux-Arts de Paris, a 12 de novembro;
- **No âmbito da exposição DE ROMA PARA LISBOA – UM ALBUM PARA O REI MAGNANIMO**.
- **XXI Colóquio dos Olivais, a 25 de novembro**, com a apresentação de uma comunicação subordinada ao tema “O património funerário da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa”;
- **Uma Igreja, duas histórias. Um percurso pela história e pelo património da antiga igreja manuelina da Misericórdia de Lisboa**, a 28 de Novembro de 2015, no âmbito da requalificação, após restauro, da Igreja da Conceição Velha;
- **1º Congresso Nacional de Informação Turística**, realizado no Centro Cultural de Belém, a 5 de dezembro, tendo sido apresentada uma comunicação subordinada ao tema “A formação especializada e contínua para a qualificação do Guia-Intérprete”.

## ➤ Outras atividades

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.

➤ **Estudos histórico-artísticos**

Ao longo de 2015, foram realizados os seguintes estudos histórico-artísticos:

- Estudo histórico-arquitetónico do *Recolhimento de São Cristóvão* integrado no Estudo dos Recolhimentos da Capital;
- Textos sobre o Museu de São Roque no *Facebook* da Rede Portuguesa de Museus;
- Estudo histórico sobre a antiga Igreja da Misericórdia de Lisboa no âmbito da inauguração da Igreja da Conceição Velha após o seu restauro a 28 de novembro de 2015;
- Documento orientador para a concessão de apoios na área da Cultura;
- Estudo sobre a Nova Museologia com vista a publicação de um texto nos números da *Revista Cidade Solidária* de 2016;
- Conteúdo para o CD-ROM interativo sobre a intervenção de conservação e restauro da Capela de São João Baptista, encartado na edição da monografia sobre a Capela – concluído em 2015;
- Estudo histórico acerca da “Relíquia de Santa Brígida da Irlanda”, como preparação para a visita de uma delegação da Embaixada da República da Irlanda à Igreja de S. Roque;
- Elaboração pela Dr.<sup>a</sup> Dália Guerreiro do artigo *Bibliotecas digitais: Divulgação e preservação* para publicação na Revista “Cidade Solidária”;
- Tendo em vista promover a investigação e a divulgação em torno do património artístico do Museu, Igreja de São Roque e Convento de São Pedro de Alcântara foram dadas respostas a 36 pedidos de imagens a pedido de entidades nacionais e internacionais, destinadas a trabalhos académicos, exposições temporárias e catálogos de exposições, bem como acompanhadas 23 entidades externas em visitas de estudo de investigadores, estudantes e jornalistas.

➤ **Parcerias**

O estabelecimento de parcerias com instituições educativas, do ensino pré-escolar ao superior, de cariz religioso, de ação social, cultural, editorial e turística, reforça a estratégia de divulgação da atividade cultural e património da SCML 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 144 parcerias de âmbito nacional e internacional, destacando-se:

- Biblioteca da *École Nationale Supérieure des Beaux-Arts de Paris*, com vista à edição e exposição do Álbum Weale no âmbito da organização da exposição “De Roma para Lisboa. Um Álbum para o Rei Magnânimo”;
- Plataforma digital **GOOGLE ART PROJECT**, tendo esta parceria sido renovada com vista à divulgação internacional do património artístico do Museu e Igreja de São Roque, através da criação de uma galeria representativa do acervo da Igreja de São Roque e do Museu de São Roque, assim como, da disponibilização de 3 exposições virtuais;

- **Universidade Católica Portuguesa (UCP)**, tendo em vista a realização de uma exposição nas instalações da UCP de Lisboa, durante o ano Jubilar da Misericórdia (2015/2016);
- Rede de Livrarias **Bulhosa Livreiros**;
- Biblioteca do **ISCTE**, que realizou a *Exposição Bibliográfica Igualdade Social e Solidariedade*, em dezembro, tendo a Biblioteca da SCML participado através do empréstimo de obras sobre a temática;
- **Camara Municipal de Lisboa**, com as “Visitas comentadas” para adultos e o Passaporte Escolar (transporte gratuito para crianças de jardim de infância e 1º ciclo);
- **Sindicato Nacional da Atividade Turística, Tradutores e Intérpretes**, tendo-se organizado 2 ações de formação sobre o Convento de São Pedro de Alcântara e a Pintura Maneirista e Barroca em Portugal;
- **Instituto Superior de Novas Profissões**, promoveram-se várias formações sobre o património da SCML aos alunos de Turismo assegurando que os mesmos, ao entrarem no ativo, já tenham a noção de que o património da SCML constitui um recurso turístico patrimonial de excelência.

#### ➤ **Incorporação de peças no acervo do Museu de São Roque**

Foram incorporadas para integrar o Museu de São Roque as seguintes peças:

- Por depósito - “Prisão e morte de São Roque”, Mestre do Retábulo de São Cristóvão (atrib.), Portugal, c. 1540-1560, Óleo sobre tela, pertencente ao Museu Nacional de Arte Antiga (inv. 1900 Pint). Depósito por 5 anos no MSR;
- Por doação - Almofada em seda originalmente pertencente ao sarcófago de São Francisco Xavier, em Goa, doado ao MSR pelo Dr. Roque da Cunha Ferreira.

#### ➤ **Realização de visitas guiadas e individuais ao Museu e Igreja de São Roque**

O Museu de São Roque recebeu um total de 54.322 visitantes (incluindo visitantes individuais, em atividades educativas/culturais e exposição temporária), o que representa um acréscimo de 19,4% relativamente a 2014. A Igreja de São Roque recebeu um total de 367.339 visitantes individuais registando-se um acréscimo de 18,4% relativamente a 2014. O Museu de São Roque obteve 23 364,02€ de receita proveniente da venda de ingressos, o que traduz um acréscimo de 27,2% relativamente ao ano anterior.

A nacionalidade mais representada foi a portuguesa, com 27.125 visitantes, seguindo-se a francesa, com 5.822, o Reino Unido, com 2.820, a Itália, com 2.720, a Alemanha, com 2.575 e o Brasil, com 2.099 visitantes.

O SPDC oferece semanalmente 20 visitas guiadas para participantes individuais ao Museu de São Roque, Igreja de São Roque e Convento de São Pedro de Alcântara, em 4 diferentes idiomas (português, espanhol, francês e inglês).

No total foram realizadas 608 visitas guiadas ao MSR e Igreja de S. Roque em diferentes idiomas, que abrangeram 3.184 participantes.

**Quadro 120 - Visitantes à Igreja de São Roque (ISR) e Museu de São Roque (MSR)**

Indicadores	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Varição 2015/14
Nº de visitantes individuais nacionais e estrangeiros da ISR	310.327	280.000	367.339	31,20%	18,40%
Nº de visitantes individuais nacionais e estrangeiros ao MSR	21.335	17.000	25.677	51,00%	20,40%
Nº visitas guiadas ao MSR e ISR em diferentes idiomas	593	600	608	1,30%	2,50%
N.º de participantes no âmbito das visitas guiadas ao MSR e ISR em diferentes idiomas	3.513	3.000	3.184	6,10%	-9,40%
Receitas da venda de ingressos no MSR (euros)	18.372	15.000	23.364	55,80%	27,20%

➤ **Realização de atividades educativas e culturais dirigidas ao público infantil e juvenil, no MSR, Arquivo Histórico e Biblioteca da SCML.**

A oferta infantil e juvenil do SPDC foi melhorada passando de 12 atividades para 16 atividades de continuidade. Além das atividades de continuidade, foram efetuados *workshops*, ateliers de fim de semana e férias escolares, festas de aniversário, participação em diferentes eventos, dias comemorativos (festa do Passaporte Escolar, Centro Nacional de Cultura) e Temporada de Musica em S Roque.

As atividades realizadas foram sujeitas a avaliação qualitativa através de inquéritos efetuados pelos próprios professores e educadores, tendo sido a avaliação na sua maioria de muito satisfatória e excelente.

No total, foram realizadas 530 atividades educativas e culturais para o público infantil, que abrangeram 11.760 participantes.

➤ **Realização de atividades educativas e culturais dirigidas ao público adulto, no MSR, Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios com valor histórico e artístico da SCML.**

As atividades do SPDC para o público adulto tiveram um incremento significativo face ao ano anterior que se traduziu no dobro dos participantes, devido não só às estratégias de comunicação, mas fundamentalmente em resultado da qualidade e diversidade da oferta, que inclui: visitas ao Museu e Igreja de São Roque e ao Convento de S. Pedro de Alcântara, visitas ao património SCML (abrangem 10 edifícios), 12 visitas temáticas e 5 itinerários, que tiveram este ano como novidade os itinerários de bicicleta.

Para além das visitas de continuidade, o SPDC assegurou as visitas guiadas à Exposição *De Roma para Lisboa: Um Álbum para o Rei Magnânimo*. Participou, ainda, de forma ativa em diferentes eventos e dias comemorativos com atividades e visitas preparadas especificamente para o efeito.

No total realizaram-se 784 atividades educativas e culturais dirigidas ao público adulto no MSR, Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios com valor histórico e artístico da SCML, abrangendo 24.518 participantes.

➤ **Sessões de leitura para crianças**

O SPDC, em articulação com a Biblioteca iniciou o projeto itinerante “Perlim Pim Pim os livros são assim”, com duas atividades lúdicas e pedagógicas que pretendem promover a leitura e fomentar o gosto pelo livro, levando a literatura

infantil da Biblioteca da SCML aos colégios, escolas públicas e estabelecimentos de infância da SCML. No total foram realizadas 31 sessões de leitura nas escolas e estabelecimentos SCML, que abrangeram 657 crianças entre os 2 e os 5 anos.

**Quadro 121 - Atividades educativas e culturais**

Indicadores	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
N.º de participantes nas atividades dirigidas ao público infantil e juvenil	11.020	9.000	11.760	30,70%	6,70%
N.º de atividades dirigidas ao público infantil e juvenil	538	500	530	6,00%	-1,50%
N.º de participantes nas atividades dirigidas ao público adulto	12.637	10.000	24.518	145,20%	94,00%
N.º de atividades dirigidas ao público adulto	670	600	784	30,70%	17,00%
N.º de participantes nas sessões de leitura	NA	500	657	31,40%	NA
N.º de sessões de leitura	NA	20	31	55,00%	NA

**Objetivo operacional - 2:** Desenvolver o acesso da população apoiada pela SCML ao património cultural da Instituição.

➤ **Voluntariado da leitura junto dos utentes da SCML**

Realizaram-se 137 sessões de leitura, inseridas no âmbito do projeto “Voluntariado da leitura” junto de 8 equipamentos sociais de pessoas idosas e contou com 1.743 presenças. O crescimento na ordem de 41% de sessões realizadas e de 26% de presenças, em relação ao ano transato, justifica-se pela adesão ao projeto de mais um equipamento e por alguns equipamentos assegurarem o transporte das equipas técnicas que realizam as sessões de leitura. É de salientar o interesse da TVI, na realização de uma reportagem de uma sessão de leitura para o programa: Portugal Português da TVI 24.

**Quadro 122 - Voluntariado da leitura junto dos utentes da SCML**

Indicadores	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
N.º de sessões de leitura	97	80	137	71,30%	41,20%
N.º de presenças/utentes	1.386	800	1.743	117,90%	25,80%

➤ **Realização de atividades educativas e culturais dirigidas à população apoiada pela SCML, no MSR, Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios com valor histórico e artístico da SCML.**

Foram proporcionadas atividades de continuidade aos diferentes públicos da SCML tais como: crianças e jovens dos ATL, crianças acolhidas, famílias com menores em risco, crianças e jovens apoiadas pela Unidade Saúde W+, utentes dos Lares e Centros de Dia e ainda funcionários e seus filhos.

Foram ainda realizados os seguintes eventos “Santo que não conheço não lhe rezo nem ofereço”, “Torneio de Futsal” e “Ser Investigador por 1 dia”, em colaboração com a Direção de Ação Social, Núcleo de Desporto pela Saúde e com a Direção de Qualidade e Inovação.

No total foram realizadas 54 visitas e atividades educativas e culturais, que abrangeram 747 participantes da SCML.

**Objetivo operacional - 3:** Assegurar e desenvolver a distribuição e venda de Publicações e Merchandising da SCML.

➤ **Promoção e venda de publicações e artigos de merchandising**

Relativamente à promoção institucional, nomeadamente ofertas institucionais de publicações, foram oferecidos 10.441 livros e revistas, ação que visa promover a Instituição e divulgá-la junto de múltiplos públicos. A comercialização de 1.432 publicações em 2015 rendeu uma receita no valor de 14.726,00 €, resultado das vendas realizadas pela loja do Museu de São Roque e através das consignações realizadas junto do mercado livreiro, tendo contribuído, para estes resultados, o estabelecimento de parcerias com livrarias. As parcerias contratualizadas no ano em apreço foram onze, a saber: Bisturi Livros, Edições Universitárias Lusófona, Livraria Apolo, Livrarias Bulhosa, Grafitexto, Centro de Publicações da Universidade Católica, Grupo Leya, Paulus Editora, Igreja Conceição Velha, Imprensa Nacional Casa da Moeda e SCRIBE. O desvio positivo deveu-se a uma procura não prevista por parte de algumas entidades. Durante o ano de 2015, o Museu de São Roque obteve 5.519,03€ resultante da venda de artigos de merchandising da loja do Museu e Galeria de Exposições Temporárias.

**Quadro 123 - Vendas e receitas de publicações e artigos de merchandising**

Indicadores	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de publicações vendidas	1.580	1.600	1.432	-10,50%	-9,40%
Receitas da venda de publicações	17.383	16.160	14.726	-8,90%	-15,30%
Nº de parcerias Contratualizadas	4	2	11	450,00%	175,00%
Nº de unidades merchandising vendidas	2.440	2.200	2.128	-3,30%	-12,80%
Receitas da venda de artigos de merchandising	5.910	6.300	5.519	-12,40%	-6,60%

**Objetivo operacional - 4:** Promover o aumento de públicos na ação cultural da DIC.

➤ **Realização de sessões de acolhimento e visitas técnicas ao MSR, Arquivo Histórico e Biblioteca da SCML, dirigidas a profissionais da área da educação, ação social e turismo.**

No âmbito da promoção e divulgação do património visitável da SCML junto do mercado turístico, e tendo presente a necessidade de uma estreita colaboração com os principais intervenientes no sector, tais como Hotéis, Agências de Viagens e Profissionais de Informação Turística (PITs), foram organizadas ações de formação destinadas a Guias-Intérpretes Nacionais e outros PITs tem o objetivo de promover o património da SCML.

No total, foram realizadas 40 sessões de acolhimento e visitas técnicas ao MSR, Arquivo Histórico e Biblioteca da SCML, dirigidas a profissionais da área da educação, ação social e Turismo, que abrangeram 628 participantes.

➤ **Promoção das atividades do SPDC no exterior (instituições de cariz educativo, social e cultural e empresas do sector turístico)**

As atividades do SPDC têm vindo a ter um significativo acréscimo de público devido à contínua divulgação e constituição de parcerias com instituições escolares, de tempos livres, de turismo, Juntas de Freguesia, instituições religiosas, associações e outras empresas.

➤ **Realização de conteúdos de promoção das atividades do SPDC para disponibilizar *on-line*, designadamente nos sites e Facebook do MSR e SCML.**

A divulgação das atividades da DIC quer através dos *post* do Facebook quer através do *site* do Museu de São Roque tem-se revelado uma forma eficaz de angariação de participantes e partilha de informação sobre as mesmas.

**Quadro 124 - Promoção e divulgação das atividades educativas e culturais**

Indicadores	Realizado 2014	Plano 2015	Realizado 2015	Desvio	Variação 2015/14
Nº de sessões de acolhimento e de visitas técnicas	12	30	40	33,30%	233,30%
Nº de participantes em sessões de acolhimento e de visitas técnicas	379	500	628	25,60%	65,70%
Nº de <i>posts</i> colocados no <i>site</i> e no <i>facebook</i> do MSR	671	120	493	310,80%	-26,50%
Nº de Visitas ao <i>site</i> do MSR	34.839	28.000	46.079	64,60%	32,30%
Nº de instituições e de empresas do setor turístico contactadas	471	200	222	11,00%	-52,90%
Nº de instituições e de empresas do setor turístico angariadas	169	100	117	17,00%	-30,80%

**Objetivo operacional - 5:** Contribuir para a parametrização de um sistema de gestão de documentos e de gestão de processos da SCML.

➤ **Apoio técnico e monitorização dos arquivos correntes**

O AH continuou a prestar auxílio a diversos Serviços Internos tendo em vista a transferência da sua documentação para o arquivo intermédio.

Relativamente ao Projeto de Modernização Administrativa da SCML, contribuímos para a elaboração do Plano de Preservação Digital da SCML, nomeadamente na avaliação arquivística da informação existente nos diversos sistemas eletrónicos em uso. Este trabalho ficou concluído e, conjuntamente com o Plano de Classificação Documental, poderá ser remetido para validação final da Direção Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, tendo em vista a posterior aprovação governamental e publicação em Diário da República, como Portaria de Gestão de Documentos da SCML.

**Objetivo operacional - 6:** Melhorar processos e condições de postos de trabalho.

➤ **Aquisição e instalação de mobiliário e equipamentos diversos e software**

Para a concretização deste objetivo operacional, procedeu-se à aquisição de equipamento de climatização para a estabilização das condições-ambiente da Galeria de Exposições Temporárias e dos depósitos de retaguarda da Biblioteca. Considerando as vantagens da implementação de uma Biblioteca Digital, nomeadamente, o acondicionamento dos trabalhos e relatórios produzidos pelos técnicos e estagiários da Misericórdia de Lisboa e de e-books das áreas de intervenção da Instituição, a possibilidade de acesso em simultâneo a um grande número de utilizadores e de facilitar a utilização de pessoas com deficiência, foi proposta a aquisição de uma licença, que está em curso pela DISTI.

Em linha com a estratégia de imagem e comunicação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em apresentar uma imagem institucional mais moderna na *internet*, e de maior proximidade dos seus produtos e serviços junto do público, considerou o Centro Editorial que o desenvolvimento de uma loja *on-line* seria facilitador de uma melhor divulgação cultural e eficiência comercial junto do público, na medida em que estamos empenhados em promover as publicações da SCML, e outros produtos culturais da DIC, como produtos de *merchandising* do Museu de São Roque, concertos e outros eventos. Por esta razão, iniciou-se em 2015 um projeto de conceção e estudo de uma loja *on-line*, cuja implementação, por razões exteriores à DIC, transita para o ano seguinte. Este projeto promoverá uma maior acessibilidade e facilidade na aquisição de edições e *merchandising* com benefícios acrescidos para os públicos da cultura da SCML.

➤ **Instalações no Conjunto de São Roque**

Foram estabelecidos diversos contactos, tendo em vista a instalação do sistema de ventilação higro-regulável para controlo ambiental dos depósitos do AH, que segundo informação do DGIP/Unidade de Conservação e Manutenção se concretizará brevemente.

Quanto ao projeto de ampliação dos depósitos nos Serviços Centrais (São Roque), e da transferência da documentação existente no arquivo de retaguarda (Praça Aires de Ornelas) para instalações mais apropriadas, o DGIP referiu que estão a ser estudadas soluções para resolver estes dois assuntos.

**Objetivo operacional - 7:** Promover um programa de ações de conservação e restauro dos bens culturais da SCML.

➤ **Preservação, conservação e restauro de documentação**

De acordo com o planeado, estava previsto o restauro de 4 livros e 5 documentos. Assim, e apesar da significativa redução orçamental, procedeu-se ao restauro de 23 documentos de diversos processos de casamento, recorrendo-se não só ao trabalho de uma colaboradora do AH que possui formação específica nesta área, mas também graças à doação pela Dr.<sup>a</sup> Maria José Passanha e pelo Eng.<sup>o</sup> Marcos Blanch Diniz de diverso equipamento e material de conservação e restauro, que tornou possível levar a cabo a inauguração de um gabinete de restauro.

Foi dada continuidade à descrição, limpeza, acondicionamento e restauro da documentação fotográfica do *fundo Arquivo Familiar Benito Maçãs*, tendo-se intervindo em 11 álbuns e 2.734 provas avulso.

Procedeu-se a trabalhos de preservação e manutenção adequada das espécies, através de ações de higienização (6.098 documentos) e de tratamento de encadernações (535 exemplares), tendo contado com a participação de mais um auxiliar de serviços gerais.

Em 2015, o AH deu também continuidade às seguintes ações:

- Registo das condições-ambiente nos depósitos das instalações de São Roque;
- Levantamento do estado de conservação do acervo documental e bibliográfico (Livro Antigo) à sua guarda;
- Monitorização de eventuais pragas e infestantes, com recurso à colocação de armadilhas específicas;
- Manutenção em funcionamento dos equipamentos de purificação do ar (combate a ácaros e fungos).

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.

#### ➤ **Conservação e restauro de património móvel e obras de arte**

No âmbito da salvaguarda do património móvel, o Museu de São Roque concretizou 170 ações de conservação, nomeadamente, em peças de Ourivesaria e Têxteis.

Foi ainda feito o acompanhamento de ações de restauro de 10 peças de ourivesaria cedidas por instituições nacionais e privados, e 4 do acervo do MSR, no âmbito da Exposição *De Roma para Lisboa. Um Álbum para o Rei Magnânimo*, bem como, o acompanhamento técnico de trabalhos de restauro de peças móveis no âmbito da recuperação de mobiliário do denominado “Quarto da menina”, no Centro Social de S. Boaventura, edifício situado na Rua de São Boaventura, 111.

**Objetivo operacional - 8:** *Promover a satisfação de públicos nas atividades culturais da DIC.*

#### ➤ **Obtenção e análise do grau de satisfação dos públicos nas atividades culturais**

Tendo presente a melhoria permanente da atividade realizada pela DIC e a aferição da satisfação do público participante nessas ações, procedeu-se à implementação de inquéritos de satisfação junto dos participantes. Os inquéritos abrangeram as atividades educativas e culturais que se seguem, tendo obtido os seguintes resultados (numa escala de 1 a 5):

- Exposição **“De Roma para Lisboa – Um Álbum para o Rei Magnânimo”**: 87,7% de respostas com grau de satisfação correspondente a uma média de 4,4;
- Encenação de excertos dos Sermões do Padre António Vieira **“Paiaçu ou Pai Grande”**, realizado na Igreja de São Roque: 92,5% de respostas com grau de satisfação correspondente a uma média de 4,4;
- **“Temporada de Música em São Roque”**: 84,4% de respostas com grau de satisfação correspondente a uma média de 4,3.

A média global destas atividades educativas e culturais que concorreram para este objetivo operacional foi de 88,2% de respostas com grau de satisfação correspondente a uma média de 4,4.

**Objetivo operacional - 9:** *Criar um modelo conducente à estruturação e regulamentação dos apoios à Cultura.*

Para o cumprimento deste objetivo operacional, foi definida uma ação em Plano que consistiu na “Definição de critérios para a normalização de atribuição de apoios no âmbito da Cultura.” Da sua operacionalização, resultou o documento “Algumas Recomendações para a Atribuição de Apoios pela SCML na Área da Cultura”, submetido superiormente, que elenca um conjunto de recomendações e linhas gerais para a atribuição desses apoios, com particular incidência na SCML, como objetivo central deste relatório.

## Secretaria-Geral

### *Missão*

A Secretaria-Geral é o serviço que assegura o apoio técnico, informativo e administrativo aos órgãos de administração e aos departamentos e serviços da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (adiante SCML), 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.

### *Enquadramento da atividade desenvolvida em 2015*

No ano 2015 a Secretaria-Geral assumiu novas competências, decorrentes da reestruturação dos serviços de aprovisionamento. Na sequência da deliberação n.º 36/2015, da sessão ordinária da Mesa de 15 e 16 de Janeiro, foi aprovado um novo modelo organizacional dos aprovisionamentos da SCML, com o intuito de aperfeiçoar os mecanismos de controlo interno dos procedimentos aquisitivos.

Neste âmbito, a SG teve uma profunda reestruturação orgânica, de modo a adequar o modelo organizacional deste serviço face às novas responsabilidades assumida, destacando-se a criação da Unidade de Concursos e Contratos e da Unidade de Gestão Técnica.

A par das novas responsabilidades assumidas pela SG na sequência da mencionada descentralização dos serviços de aprovisionamento da SCML, a Secretaria-Geral foi, igualmente, nomeada como *Project Management Office* (PMO) do processo de redefinição do novo modelo organizacional dos serviços de aprovisionamento, cabendo-lhe monitorizar e assegurar que, ao longo do ano de 2015, os serviços detinham as condições necessárias para o desempenho das novas competências assumidas por via deste processo. Neste contexto, a Secretaria-Geral, promoveu e acompanhou tecnicamente a revisão da regulamentação orgânica dos departamentos e serviços, apoiando, também, o desenvolvimento dos meios técnicos (em articulação com a Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação) e a redefinição dos fluxogramas dos processos aquisitivos e de gestão de contratos.

No âmbito das competências da SG e face à assunção de novas responsabilidades na sequência da descentralização dos serviços de aprovisionamento da SCML, procurou-se consolidar vários projetos inovadores que estavam em preparação e em curso, dos quais se destaca o Projeto de Gestão Documental e Gestão de Processos, no âmbito do esforço de modernização/simplificação administrativa e que é transversal a toda a Instituição.

A par da necessária preparação e consolidação dos referidos projetos procurou-se, também, no âmbito das novas categorias de bens e serviços em que a Secretaria-Geral é Gestora de Recurso, a adoção de medidas adicionais de gestão inovadoras que visassem aumentar a eficiência e eficácia dos recursos disponíveis.

Destaca-se ainda neste âmbito o estudo para o desenvolvimento do Projeto de Comunicação *VoIP*, o qual permitirá obter ganhos potenciais por via de funcionalidades acrescidas e previsíveis reduções de custos na área das telecomunicações móveis e fixas.

### ***Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2015***

***Objetivo operacional - 1:*** Gerir eficazmente o *Contact Center* da SCML, como forma privilegiada de atendimento e de apoio aos cidadãos.

#### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Produzir mensalmente indicadores estatísticos de gestão relativos à atividade de apoio e atendimento aos cidadãos

#### ***Principais resultados obtidos***

Tal como figura no plano de atividades da SG, tendo por base os relatórios estatísticos de gestão mensais relativos à atividade de apoio e atendimento ao cidadão produzidos pelo NAC, no que concerne ao *Contact Center*, obtiveram-se em 2015 os seguintes resultados:

- A Linha Geral do *Contact Center* da SCML, a Linha de Esclarecimento a Fornecedores (LEF) e a Linha de Atendimento ao Cidadão (LAC) receberam 185.560 chamadas tendo atendido 136.216 (73%)
- A Linha “Dialogar para Combater a Solidão” – SAD -, serviço de Teleassistência é um serviço telefónico gratuito da SCML, que visa melhorar a qualidade de vida e promover a segurança dos beneficiários contribuindo, desta forma, para a redução da solidão e o encaminhamento de chamadas de emergência, em articulação com os Serviços de Apoio Domiciliário (SAD), Centros de Dia e outros. O Serviço funciona 24h, todos os dias do ano, por meio de um terminal fixo (*Carephone*) instalado no domicílio dos cerca de 700 beneficiários, ligado a um telefone de alta voz acionado pelo beneficiário através de um botão de emergência. Durante o ano de 2015, a Linha recebeu 19.574 chamadas das quais 18.953 foram atendidas (96,83%) e 621 foram perdidas (3,17%). No entanto, pode-se afirmar que, após verificação das chamadas perdidas, nenhuma situação de real emergência ou urgência ficou por ser atendida.

***Objetivo operacional - 2:*** Diversificar os meios de divulgação da Obra e História da SCML.

#### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Apresentação do plano de exposições a realizar no Espaço Misericórdia.

### **Principais resultados obtidos**

Neste âmbito, contribuindo para o cumprimento deste objetivo operacional de divulgação da obra e história da Instituição, no decurso do ano de 2015, destaca-se, a título de exemplo, o apoio aos seguintes eventos:

- Abertura do Ano Escolar das crianças e jovens da Direção de Infância e Juventude e do Ano Letivo da ESSA
- Apresentação Pública do Estudo de Avaliação dos Impactos no Âmbito do Voluntariado da SCML I GPV e à atuação do Concerto da Primavera do Coral Rainha D. Leonor
- Apresentação da III Edição do Prémio Nacional de Reabilitação Urbana 2015, da Monografia da Igreja da Conceição Velha, dos finalistas UAW e a apresentação pública do restauro da Igreja da Conceição Velha

Na dinamização do Espaço Misericórdia em 2015, realçam-se as seguintes três exposições:

- “ A Sustentabilidade na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa ”
- “ A Família ”
- “ Pessoas com Deficiência ”

A este título refira-se que, relativamente ao Plano de exposições a realizar no Espaço Misericórdia, foi executado 75% do mesmo.

**Objetivo operacional - 3:** *Colaborar para o sistema de gestão e monitorização eficaz dos processos aquisitivos, nas fases respeitantes às competências da Secretaria-Geral.*

### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Acompanhamento e operacionalização do processo de reestruturação dos serviços de aprovisionamento da SCML, na qualidade de *Project Management Officer*
- Revisão e adaptação das estruturas organizacionais e respetiva regulamentação orgânica em consequência da reorganização dos serviços de aprovisionamento da SCML
- Colaborar na elaboração das especificações técnicas dos fornecimentos dos bens e serviços geridos pela SG/NGS
- Reduzir o número médio de dias de preparação das peças procedimentais
- Intervenção nos contratos e protocolos em que a SCML seja outorgante

### **Principais resultados obtidos**

- Elaboração e revisão de peças de procedimentos aquisitivos

Para o efeito, durante o ano de 2015, foram trabalhados 228 processos de diversas tipologias. Desta atividade, destaca-se um aumento significativo do peso da tipologia de Concursos Públicos (Concursos Públicos, Concursos Públicos Internacionais, Concursos Públicos urgentes e Concursos Limitados por Prévia Qualificação) face a ajustes diretos (AJD).

No que respeita ao critério de adjudicação adotado, verificou-se um incremento considerável da adoção do critério da proposta economicamente mais vantajosa face ao critério do mais baixo preço.

Nesta matéria, de elaboração de peças procedimentais, no âmbito dos indicadores de atividade relativos a este objetivo operacional, perante uma meta definida de 20 dias úteis de média de elaboração e preparação das peças concursais, realça-se a redução do tempo necessário para 18 dias úteis médios.

Dando cumprimento à obrigação legal do Código dos Contratos Públicos, no decorrer do ano de 2015 foram publicitados no portal *BaseGov* os contratos celebrados e regularizadas situações de publicitação de anos anteriores.

#### ✓ **Formalização de contratos e protocolos**

Em 2015, procedeu-se à formalização de 480 contratos em que a SCML foi outorgante, de acordo com a meta constante do plano de atividades do número médio de 5 dias úteis, que medeiam entre a receção do processo completo do contrato e o agendamento da respetiva assinatura.

De igual forma, assegurou-se a formalização de 41 Protocolos/Acordos de Cooperação em que a SCML interveio.

No âmbito do sistema de gestão e monitorização eficaz dos processos aquisitivos nas fases respeitantes às competências da Secretaria-Geral, a SG, na qualidade de Project Management Office (PMO) do processo de redefinição do novo modelo organizacional dos serviços de aprovisionamento, concluiu 100% das tarefas atribuídas face a uma meta inicial de 90%, bem como promoveu e acompanhou tecnicamente a revisão da regulamentação orgânica dos departamentos e serviços.

Para o efeito, tal como consta em sede de plano de atividades para 2015, face ao número total de estruturas organizacionais em apreço, foram efetuadas 92% de revisões, valor que está em conformidade com a meta estabelecida de 90%.

Além dos manuais de procedimentos elaborados no âmbito do processo de reestruturação dos serviços de aprovisionamentos, foram revistos também, os seguintes manuais: Bolsa de Júris, Serviço de Gestão de Produtos de Apoio, Serviço de Apoio Domiciliário, Benemerências e do Motorista, entre outros.

A SG articulou com os diversos serviços responsáveis e assegurou a revisão dos seguintes Regulamentos Internos: Lar Branco Rodrigues, Centro de Reabilitação Nossa Sra. dos Anjos, Lar Santa Clara, Casa de Repouso Cascais, Centro Residencial Arco-Íris, Colónia de Férias S. Julião da Ericeira, Obra Social do Pousal, Fundo Rainha Dona Leonor, Serviço de Gestão de Produtos de Apoio, Cartão de Saúde, Centro de Reabilitação Nossa Sra. dos Anjos, Regulamento do Programa de Apoio a Empresas Sociais (PAES), regulamento de atribuição e utilização de equipamentos de comunicações móveis

de voz e dados, Gestão da Frota e o Regulamento dos Fundos Fixos. Deu-se ainda início ao processo de levantamento dos regulamentos existentes na SCML de modo a que seja possível avaliar a oportunidade de revisão.

Durante o ano em análise a Secretaria-Geral, assegurou a gestão, controlo, monitorização e fiscalização da execução de todos os contratos de fornecimento de bens e serviços relativos às categorias que lhe estão afetas. Assim, atingiu o número médio de 6 dias úteis face a uma meta estabelecida de 8 dias para elaboração das respetivas especificações técnicas nos processos em que a SG foi interveniente.

Neste âmbito, a SG geriu também os trâmites necessários ao término ou renovação dos contratos referidos, em articulação com os vários departamentos e serviços da SCML, bem como o processo de monitorização e fiscalização da execução destes contratos.

Já no que concerne à avaliação de fornecedores, foram estudados e desenvolvidos critérios de avaliação que considerem níveis de qualidade e desempenho, de modo a permitir a classificação das respetivas entidades adjudicatárias.

Por fim, no que à gestão de categorias, realça-se que o serviço de transporte de bens/mudanças passou a ser da responsabilidade da SG desde agosto de 2015. Neste período, foram registados 86 pedidos de transporte de bens.

**Objetivo operacional - 4:** Disponibilizar serviços online de apoio técnico, administrativo e informativo aos departamentos e serviços da SCML, que lhes permitam consultar e aceder à informação de forma simples e desmaterializada.

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Planeamento, organização e gestão de eventos protocolares: novas parcerias e protocolos, conferências, congressos e outras ações em que a SCML intervém,
- Assegurar a divulgação de informação institucional, nomeadamente, circulares normativas e informativas, ordens de serviço e outras decisões normativas destinadas aos departamentos, serviços e trabalhadores da SCML,
- Promoção e operacionalização de boas práticas no âmbito do endereçamento eletrónico por área funcional,
- Desmaterialização e sistematização da informação, como ferramenta de base para o desenvolvimento de novas funcionalidades a implementar na intranet,
- Requalificação do desenho funcional/modelo da página da intranet da Secretaria-Geral e respetiva integração na intranet corporativa,
- Proposta de definição de assinatura eletrónica corporativa na Secretaria-Geral.

### *Principais resultados obtidos*

#### ✓ **Divulgação de informação institucional**

Para o efeito, em 2015, foram afixadas 20 circulares informativas/normativas nos “Locais de Estilo” referentes aos Serviços Centrais e nos Equipamentos da SCML. Também é da responsabilidade da SG, a divulgação de Circulares Informativas e Circulares Normativas provenientes de todos os serviços e departamentos da SCML, tendo sido divulgados 20 documentos internos através do *email* institucional “secretaria-geral@scml.pt”. No que concerne à divulgação do *email* “relacoes.publicas@scml.pt” foram enviados 213 emails através do endereço das Relações Públicas e 4 informações internas do endereço da “secretaria-geral@scml.pt”.

#### ✓ **Planeamento, organização e gestão de eventos protocolares**

No âmbito do planeamento, organização e gestão de eventos protocolares, destaca-se o apoio na gestão das seguintes atividades desenvolvidas no decurso de 2015:

Atividade em Colóquios, Conferências, Simpósios e Encontros de Trabalho:

- Encontro Educação da Infância na SCML
- Sessão PAES INVEST
- Apresentação Finalistas UAW
- Conferência Santa Casa Neurociências – CMRA
- Colóquio “Comemorações do 40º Aniversário da Independência de Cabo Verde”
- Palestra “Sismo e Tsunami” na Sala de Extrações
- Conferência *Marketeer* no Museu do Oriente
- Simpósio Ibérico em Lesões Vertebro-Medulares.

Deu-se ainda apoio a 18 cerimónias, Protocolos e Autos de Entrega e a 12 ações de Departamentos e Serviços da SCML. A SG foi ainda responsável pela organização de 8 eventos entre os quais as Comemoração dos 517 Anos SCML e a Cerimónia de entrega de medalhas aos reformados e aos trabalhadores com 25 anos de Instituição que teve lugar no Museu de S. Roque

#### ✓ **Modernização administrativa**

Já no que alude à Modernização Administrativa, no decurso do ano de 2015, deu início ao processo de reestruturação da página da Intranet da SG, com o intuito de criar uma área de partilha com a restante SCML que permita tornar a comunicação mais célere e eficiente e que represente uma ferramenta de trabalho eficaz.

A taxa de execução desta ação do Plano de atividades fixou-se em 50% face a uma meta de 75%. A par desta nova área, procedeu-se à análise dos requisitos com vista à otimização da área de trabalho da SG, o que permitirá aos destinatários, a consulta e aferição de toda a atividade desenvolvida neste serviço a qualquer momento, assim como a obtenção de relatórios de monitorização.

A SG acompanhou, também, o processo de expansão do SAP SRM aos hospitais, em articulação com a Direção de Saúde e a Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação, a conclusão da construção do banco de dados do mestre de materiais, em articulação com a Central de Compras e a Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação, bem como, a sua entrada em funcionamento.

A SG assegurou ainda a normalização e atualização dos formulários utilizados na SCML, tendo elaborado a revisão/criação de 106 formulários em uso em áreas distintas com vista a uma uniformização em toda a Instituição.

**Objetivo operacional - 5:** *Otimizar a Gestão da Frota automóvel, aumentando a eficiência na utilização dos recursos.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Promover a redução de custos com combustíveis.

**Principais resultados obtidos**

Durante o ano de 2015, no que à gestão da frota automóvel da SCML diz respeito, foi efetuada uma reestruturação dos mecanismos de controlo interno, de forma a atingir uma melhor performance de gestão, eficiência e eficácia no âmbito operacional e financeiro da gestão de toda a frota automóvel.

Com efeito, registou-se uma redução dos gastos com combustíveis, em cerca de 30%, equivalente a menos 124.978,57 €, ultrapassando assim a meta planeada em 25 p.p.

Em consequência da medida que abrangeu os veículos atribuídos a dirigentes, no último biénio de 2014/15, verificou-se uma descida sustentada do número de viaturas existente, por comparação com totais anuais, verificou-se uma redução total líquida de 21 viaturas (redução de 14 viaturas em 2014 face a 2013 e de 7 viaturas em 2015 face a 2014).

No final de 2015 a frota automóvel da SCML era composta por 217 viaturas, 114 em regime de AOV (Aluguer operacional de Viaturas) e APV (Aluguer pontual de Viaturas), 96 atualmente propriedade da SCML e 7 do Instituto de Segurança social (ISS).

**Objetivo operacional - 6:** *Introduzir medidas de controlo de gestão, que visem ganhos de produtividade e melhorias de eficiência e economia na afetação de recursos.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Desenvolver instrumentos de controlo de gestão.

### **Principais resultados obtidos**

No âmbito do processo de controlo do ciclo de gestão da Secretaria-Geral, a relação entre os vários instrumentos de controlo de gestão foi sincronizada de forma acrescida. Para o efeito, procurou estabelecer-se uma maior correlação entre os indicadores operacionais e as diversas ações constantes do plano de atividades da SG. Em paralelo, desenvolveram-se instrumentos de informação de gestão periódicos, sintéticos e de fácil leitura, o que permitiu efetuar um controlo da atividade de forma diversificada, comparativa, dialogante e de rápida e frequente elaboração, capaz de facilitar o processo de tomada de decisão oportuna.

No que respeita à gestão da componente orçamental a cargo da Secretaria-Geral, foram desenvolvidos instrumentos de controlo financeiro que visam, sobretudo, promover uma acrescida alocação dos recursos disponíveis e níveis de controlo interno mais eficazes.

#### **✓ Controlo da faturação pendente em *Workflow***

▣

Ao nível do controlo da faturação pendente em *Workflow* sob responsabilidade da Secretaria-Geral, foram executadas rotinas periódicas de monitorização e identificação dos documentos pendentes. Paralelamente, num processo que envolveu todas as áreas de Gestão Técnica da SG, foi criada uma *task-force* com o intuito de desbloquear os documentos com maior antiguidade e/ou com valores mais prementes e desenvolvidos, consequentemente, planos de ação cíclicos que promoveram substanciais descidas nos níveis de faturação pendente, na ordem de 80%.

Efetivamente, em 2015, a SG regularizou 80% da sua faturação pendente, o que equivale a uma redução de, sensivelmente, 800.000,00 €.

Desta forma, nas áreas supramencionadas, o número de instrumentos de gestão e controlo criados e sinalizados no Plano de Atividades 2015, cumpriram, na íntegra, a meta inicial estabelecida.

**Objetivo operacional - 7:** *Garantir níveis de qualidade no Apoio Técnico e Administrativo ao Provedor e à Mesa.*

#### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Apoio técnico e administrativo ao Provedor e à Mesa da SCML.

### **Principais resultados obtidos**

Em 2015, na observância das suas responsabilidades, a Secretaria-Geral assegurou o apoio técnico e administrativo ao Provedor e à Mesa da SCML. Destaca-se, neste âmbito, a preparação das inúmeras agendas das reuniões da Mesa, bem como, a elaboração de 44 atas no decurso de 2015 e a divulgação de 1247 deliberações de Mesa.

Desta forma, foram efetuados 456 expedições autorizadas de certificados, certidões, públicas formas e documentos arquivados na instituição, foram efetuados 362 reconhecimentos de assinaturas, intervenção em 41 atos jurídicos extra judiciais (protocolos, acordos de cooperação) e foram celebrados 480 contratos.

A SG coordenou, também, os processos referentes à participação e representação da SCML em órgãos sociais das pessoas coletivas participadas pela Instituição.

### ***Outras atividades***

Durante o ano de 2015, embora não diretamente destacadas nos pontos anteriores, a Secretaria-Geral também desenvolveu as seguintes atividades:

- Apoio ao desenvolvimento e consolidação do relacionamento da SCML com entidades externas, nacionais e internacionais
- Coordenação da gestão dos espaços da Sede da SCML, da Igreja de São Roque e Irmandade da Misericórdia e de São Roque de Lisboa
- Articulação da SCML com a Comissão Nacional de Proteção de Dados, Instituto Nacional de Estatística e Intrastat
- Receção e digitalização das faturas
- Gestão da correspondência
- Gestão dos serviços de reprografia

### ***Conclusões prospetivas***

A SG, enquanto 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 desenvolver boas práticas organizacionais e a gerir de uma forma eficaz e eficiente, todas as categorias de bens/serviços que estão sob a sua responsabilidade, bem como todos os recursos que tem a seu cargo.

Pela grande importância que se reveste o Projeto de Gestão Documental e Gestão de Processos da SCML, que visa otimizar os processos de trabalho da Instituição numa ótica de acesso célere e eficaz à informação e de partilha da mesma, o seu desenvolvimento apresenta-se como prioritário para a Secretaria-Geral. Para alcançar este objetivo, a SG contará com a total colaboração de todos os departamentos e serviços.



## Serviços Instrumentais

### *Direção de Comunicação e Marketing*

#### *Missão*

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.

#### *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2015*

**Objetivo operacional - 1:** Uniformizar a Imagem Corporativa da SCML.

#### *Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo*

- Propor o plano de ações para uniformização da imagem corporativa SCML
- Início do Projeto Uniformização da imagem corporativa SCML
- Assegurar a aplicação da nova flexibilização da imagem corporativa SCML

#### *Principais resultados obtidos*

No âmbito do posicionamento de modernidade e proximidade, prosseguiu a aposta na divulgação da atividade da instituição através 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.

Foi ainda reforçada a aposta nas redes sociais, com a criação da conta de *linkedin* e *twitter* e com a intensificação da divulgação no *facebook*, *instagram*, *flickr*, e *youtube*. Foi criado um novo projeto, a Rádio Santa Casa, uma rádio disponível *online*, essencialmente dedicada à música, contendo vários espaços de divulgação das notícias e agenda da Santa Casa.

Igualmente, foi desenvolvido um *upgrade* ao logotipo da SCML no intuito deste acompanhar o posicionamento pretendido para a instituição, não substituindo de todo o logotipo base. Com esta nova abordagem pretende-se divulgar a marca de uma forma mais eficaz, para que a instituição seja imediatamente identificada pelos vários públicos.

Assim, a imagem concebida foi revelada em ações que se consideram estratégicas para a divulgação direta de marca:

- Na imagem desenvolvida para o Stand SCML, utilizado nos Festivais de Verão;
- Na imagem desenvolvida para a divulgação da 27.ª Temporada de Música em São Roque – evento cultural *premium* da Santa Casa;
- Nas telas de sinalização dos edifícios da SCML, afixadas em vários locais da Lisboa e em Cascais.

**Objetivo operacional - 2: Promover a Comunicação Institucional.**

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Executar o plano estratégico de marketing e comunicação global da SCML, através de ações e projetos de comunicação, publicidade e marketing, imagem e patrocínios institucionais.
- Assegurar a relação com os meios de comunicação social com vista à divulgação da atividade global da SCML
- Medir os níveis de satisfação com os diferentes atributos do *On line*
- Assegurar a avaliação do impacto das campanhas, eventos, patrocínios e outras ações promovidas pela SCML (sempre que se aplique)
- Produção de fotografia, vídeo, multimédia, tratamento digital de imagem sobre as atividades e o património da SCML
- Atualização do arquivo de registo fotográfico e audiovisual da SCML e manutenção de um banco de imagens, material audiovisual e multimédia
- Propor superiormente a estratégia de comunicação global da SCML para 2016
- Projeto de Comunicação e Promoção da SCML em Grandes Eventos ligados à Música
- Parcerias Institucionais de divulgação da Marca

**Principais resultados obtidos**

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*, e a intensificação do trabalho noutras redes sociais.

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*, *linked in* e *tweeter*, e criados mecanismos com vista à monitorização do tráfego destas redes para avaliação da respetiva performance.

Ao longo de 2015 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. Paralelamente, a DICM desenvolveu uma estratégia de segmentação da informação divulgada consoante o público-alvo de cada rede social, adaptando a informação a cada rede social específica, respeitando as especificidades e públicos de redes tão distintas como o *facebook*, o *instagram*, o *twitter* ou o *linkedin*.

Para além do trabalho e comunicação feita nas redes sociais, foi iniciado o registo de contactos pessoais em base de dados de marketing com vista à comunicação segmentada pelas áreas de intervenção da instituição. Com isto, foi possível

à DICM, divulgar a todos os seus contactos mensalmente as atividades da instituição (*webletter* institucional- Nossa Causa).

Como também, fazer a comunicação “cultura” através da *webletter* mensal (Santa Casa Exposições e Eventos).

Também pontualmente, de acordo com o plano e especificidade de cada evento foram desenvolvidos *e-mails marketing* que seguiram para os contactos segmentados e parceiros de comunicação.

**Objetivo operacional - 3:** *Divulgar de forma integrada a atividade da SCML.*

#### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo**

- Articular com os vários departamentos e serviços da SCML as respetivas ações de marketing e comunicação que são necessárias desenvolver em linha com a estratégia definida
- Conceção gráfica e desenvolvimento de peças de comunicação, enquadradas na estratégia de comunicação da SCML
- Avaliação do impacto das ações da SCML, com intervenção direta da DICM (sempre que se aplique)
- Atualização do canal da SCML no *YOUTUBE*
- Introdução de conteúdos institucionais na intranet e no *website* da SCML
- Assegurar a monitorização do tráfego de visitas no *site* institucional SCML
- Lançamento de projeto comunicação interna e externa da SCML / *Webletter*.

#### **Principais resultados obtidos**

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 considerou estrategicamente relevante.

O número elevado de ações desenvolvidas deveu-se à promoção de acontecimentos de grande relevância institucional durante o ano de 2015. Salientam-se as seguintes ações de comunicação integrada mais impactantes para a divulgação da imagem institucional:

- Ações de âmbito Cultural: Inauguração da Exposição “De Roma para Lisboa: Um álbum para o Rei magnânimo” / 25 de junho - Galeria de Exposições Temporárias
- Ações de âmbito Científico / Académico: Programa de Investigação Científica em Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA) – Março; 1º Simpósio ibérico em Lesões vertebro-medulares /30 de novembro a 1 de dezembro – CMRA; Cerimónia Prémios Santa Casa Neurociências / 2 de dezembro – Palácio Nacional da Ajuda
- Ações de âmbito Desportivo: Surf Adaptado – ao longo do ano

- Ações de âmbito Religioso: Jubileu Extraordinário: Ano Santo da Misericórdia
- Ações de Responsabilidade Social: Programa de Apoio a Empresas Sociais (PAES); Fundo Rainha D. Leonor (FRDL); Campanha Mergulho Seguro
- Ações de divulgação da Música Nacional.

Em 2015, 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, às ações desenvolvidas nestes eventos.

Tal como no ano anterior, 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; tipologia de target.

Considerou-se também 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 Primavera Sound – 2, 10 e 11 de junho, na cidade do Porto.*

A SCML marcou presença neste festival através na coordenação do grupo de Voluntários do Porto, Fundação da Juventude, que prestaram ajuda aos festivaleiros com mobilidade reduzida, estando a marca SCML presente nas zonas definidas para estas pessoas.

- *Festival NOS ALIVE – de 7 a 9 de julho, Passeio Marítimo de Algés.*

A divulgação da marca SCML neste Festival, em Lisboa, foi assegurada através da presença de alunos da Escola Superior de Saúde do Alcoitão, para divulgação dos cursos, membros do Núcleo Saúde mais Próxima para ajudar a sensibilizar os festivaleiros para os efeitos da exposição ao sol e do consumo excessivo do álcool. Foi igualmente promovida a divulgação da Campanha “Mergulho Seguro”, sensibilizando os jovens para os perigos de mergulhar em locais desconhecidos.

- *Festival Meo Marés Vivas – de 16 a 18 de julho, em Vila Nova de Gaia e Festival Meo Sudoeste – de 5 a 9 de agosto, na Zambujeira do Mar.*

A grande contrapartida destes patrocínios foi a SCML manter o posicionamento de *Naming Sponsor* do palco da Música Portuguesa através da presença dos Jogos Santa Casa, mantendo a divulgação do apoio da instituição à Música Portuguesa – principal estratégia de marketing e comunicação definida para o ano de 2015. Estiveram igualmente presentes membros do Núcleo Saúde mais Próxima e Voluntários SCML. Manteve-se a divulgação da Campanha Mergulho Seguro e a sensibilização dos festivaleiros para os efeitos da exposição ao sol e do consumo excessivo do álcool.

- Ações de Divulgação e Recuperação do Património: Ação Santa Casa Open House ; Vogue Fashion Night Out ; Concept Fashion Design

- Ações de Envolvimento e Interação para a Equipa SCML: Encontros com Vida – Ao longo do ano
- *Lançamento da Rádio Santa Casa*

Em 2015 foi lançada a Rádio Santa Casa. A rádio tem uma seleção musical preparada para acompanhar as pessoas no seu dia-a-dia, e ainda espaços noticiosos de divulgação da agenda das várias áreas de intervenção e outras novidades da Santa Casa.

A Radio Santa Casa, para chegar a mais pessoas, tem vindo a divulgar atividades de parceiros de interesse geral, e como contrapartida tem sido divulgada por eles, chegando a mais pessoas a mensagem da Santa Casa.

**Objetivo operacional - 4:** *Promover ações de comunicação que associem o apoio da SCML à Cultura Nacional.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Executar as ações que associem o apoio da SCML à Cultura Nacional
- Projeto de Comunicação nos Equipamentos / Utentes SCML

**Principais resultados obtidos**

Foram promovidas ações de marketing e comunicação em projetos culturais, por 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” / Teatros Villaret e Sá da Bandeira (Porto) – janeiro a abril
- “Quem é o Jeremias” / Teatro Villaret – fevereiro
- “74.14” – 27 e 28 de fevereiro - Coliseu dos Recreios do Porto
- “Portugal à gargalhada” – março
- Concerto Novo Futuro – 9 de abril
- 27.ª Temporada de Música em São Roque – De 17 de outubro a 8 de novembro
- “Juntos em Revista” – setembro
- “Noivo por acaso” - dezembro

O habitual projeto de comunicação nos equipamentos direcionado aos utentes da SCML conhecido por “Encontros com Vida” em 2015 utilizou uma abordagem diferente: desta vez os utentes foram convidados a sair do lar onde estão integrados para assistirem a espetáculos nos locais onde estes habitualmente ocorrem. Assim o projeto “Encontros com Vida 2015 – Fora de Portas” teve como grande objetivo promover momentos de interação entre os utentes de 32 espaços da SCML e vários artistas, atores e cantores portugueses, durante os últimos meses de 2015. O projeto foi dividido em 2 temas:

- “Vamos aos Fados” – na Adega Machado, no Bairro Alto, foram promovidas várias sessões de Fado exclusivas SCML;

- “Vamos ao Teatro” – Espetáculo “Esta Vida é uma Cantiga”, no teatro Tivoli, estando presente mais de 600 utentes e colaboradores.

Da avaliação dos resultados conseguidos, a DICM considera que deverá dar continuidade aos objetivos centrais que têm orientado a planificação desta direção, reforçando o posicionamento da SCML como instituição do séc. XXI que alargou o seu campo de intervenção. Reforçar o contacto com novos públicos, o investimento em novas áreas para consolidação da imagem da SCML como uma instituição de referência a nível nacional são, assim, os principais eixos de comunicação do próximo ano.

Desta forma, a DICM mantém a aposta na comunicação integrada, centralizando os objetivos das várias áreas de intervenção da SCML, reforçando, através da comunicação, a eficácia da gestão global 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 de 2015***

***Objetivo operacional – 1: Melhorar a qualidade da relação entre a DISTI e o cliente/utilizador.***

#### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Implementação de SPOC (ponto único de contacto) no lado do cliente
- Imputação global de custos de TI ao cliente/utilizador

### ***Principais Resultados Obtidos***

Foi implementado o ponto único de contacto no lado do cliente, concretamente a Saúde Santa Casa.

A imputação global de custos ao cliente/utilizador, verificou-se plenamente nos serviços prestados pelo Serviço de Suporte. A imputação do volume de impressão às áreas funcionais não se verificou por falta de licenciamento para a solução de *office printing* 1 e 2.

***Objetivo operacional – 2: Definição e implementação da nova arquitetura de SI.***

#### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Consolidação das tecnologias (infraestrutura/aplicações)
- Integração aplicacional das áreas departamentais
- Projeto de virtualização do posto de trabalho
- Consolidação da infraestrutura de rede

### ***Principais Resultados Obtidos***

Foi concretizado o processo para a adjudicação do concurso – Nova plataforma de Mediadores. A migração de 3 portais para a plataforma on Azure não foi concluída, tendo a ação transitado para 2016. Foram definidos os requisitos funcionais do PRIA - Projeto Reestruturação e Integração Aplicacional. A Consolidação do Portal Neurociências não foi executada na sua totalidade, uma vez que a sua execução está dependente da plataforma on Azure.

Foi concluída a proposta para a consolidação dos postos de trabalho virtualizados, aguardando-se a decisão para dar início à implementação da virtualização de postos de trabalho consolidados.

A consolidação da infraestrutura de rede não foi concluída por falta de entrega de todo o material necessário.

### ***Objetivo operacional – 3: Aumentar a capacidade de resposta da DISTI.***

#### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Consolidação da implementação dos processos da DISTI
- Redundância em Centro de Dados alternativo

### ***Principais Resultados Obtidos***

Foram implementados no Easyvista, 90% dos processos relativos aos pedidos de suporte. A implementação do processo Gestão de Incidentes no Easyvista foi integralmente concluída antes do prazo estabelecido.

A disponibilização de aplicações no Centro de Dados Alternativo transitou para 2016 e será assegurada com recursos internos.

### ***Objetivo operacional – 4: Redução de custos operacionais.***

#### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Revisão dos contratos de manutenção e suporte
- Otimização do Centro de Dados

### ***Principais Resultados Obtidos***

A redução de custos com contratos de manutenção e de suporte de infraestrutura de hardware, com gestão técnica da DISTI, não se verificou devido ao aumento de equipamentos da SCML com necessidades de manutenção e de suporte de hardware.

Relativamente aos custos com contratos de manutenção e de suporte aplicacional, com gestão técnica da DISTI, obteve-se uma redução de 12%.

Em 2015, a DISTI rececionou 40.392 pedidos, tendo dado como encerrados 36.053. Refira-se que 78% dos pedidos rececionados estão relacionados com aplicações do Departamento de Jogos. Foram ainda abertos 16.843 e resolvidos 17.319 incidentes.

## ***Direção de Recursos Humanos***

### ***Missão***

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 e saúde no trabalho da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML).

### ***Enquadramento da atividade desenvolvida***

No âmbito do Plano de Atividades da SCML para 2015, a DIRH comprometeu-se com quatro objetivos operacionais, que abrangem as diferentes áreas de competência do Serviço, centrados na melhoria do bem-estar dos colaboradores e aposentados/reformados da SCML, na criação de um sistema de avaliação do impacto e do retorno do investimento da formação profissional, na modernização dos processos da DIRH e na melhoria da qualidade da informação técnica e da informação de gestão de recursos humanos.

Os referidos objetivos operacionais visaram contribuir para a prossecução dos seguintes objetivos estratégicos definidos pela Mesa: especial enfoque na gestão de recursos humanos à proteção e aos benefícios sociais dos trabalhadores e aposentados/reformados da instituição; gestão financeiramente equilibrada; modernização dos processos administrativos internos e na relação com o exterior.

Em 2015, concluiu-se o processo de reinstalação da DIRH no edifício do antigo Hospital de São Roque (Complexo de São Roque) e na Calçada Eng.º Miguel Pais, 26-32, com adequadas condições de funcionamento e acessibilidade.

### ***Objetivos e ações desenvolvidas:***

#### ***Objetivo operacional - 1: Melhorar o bem-estar dos colaboradores e aposentados/reformados.***

Reconhecendo o esforço que os colaboradores da SCML têm vindo a fazer em prol da Instituição e dos fins que prossegue, a Mesa determinou, na reunião de 9 e 13 de julho, dar início a processos de negociação com as Associações Sindicais visando:

- A abertura de um processo extraordinário de progressões nas carreiras dos trabalhadores titulares de contrato individual de trabalho;
- A revisão dos Acordos de Empresa em vigor e a revisão das carreiras profissionais, com o propósito de uma maior harmonização e valorização dos recursos humanos da SCML.

Iniciado o processo junto das Associações Sindicais, a DIRH efetuou os estudos necessários à abertura do processo extraordinário de progressões, dando-lhe depois execução no quadro dos critérios aprovados por deliberação da Mesa de 24 de novembro. O processo abrangeu cerca de 1.500 colaboradores e produziu efeitos a 1 de Janeiro de 2016.

Concomitantemente, foi elaborada proposta de revisão dos Acordos de Empresa, bem como das carreiras e tabelas salariais respetivas. Os processos negociais, que abrangem cerca de 18 sindicatos, tiveram início em novembro.

Prosseguiram as negociações com o Sindicato dos Enfermeiros Portugueses e com o Sindicato Independente dos Médicos e o Sindicato dos Médicos da Zona Sul com vista à celebração de Acordos de Empresa para as Carreiras de Enfermagem e as Carreiras Médicas da SCML.

Em outubro, foi lançado concurso público para atribuição de um seguro de saúde para os trabalhadores, o qual irá abranger cerca de 70% do universo dos colaboradores com vínculo definitivo à SCML, ou seja, mais de 2.500 pessoas.

Foi ainda dada execução à deliberação da Mesa de 10 de dezembro que aprovou a atribuição de um prémio pecuniário a todos os trabalhadores com contrato de trabalho regulado pelo Código do Trabalho.

Na vertente da Segurança e Saúde no Trabalho, cabe salientar:

- A conclusão, em Março, de consulta aos colaboradores sobre a sua perceção dos riscos psicossociais a que estão sujeitos, em resultado da qual foi elaborado estudo que identifica as principais causas de riscos e os métodos de prevenção dos mesmos;
- A aprovação, em Setembro, de um plano de ações de prevenção da sinistralidade laboral e de combate à fraude, em torno de 3 eixos principais: estabelecer como objetivo operacional para 2016 a redução da sinistralidade laboral da SCML; sensibilizar e formar os trabalhadores para a prevenção da sinistralidade laboral como fator determinante da qualidade de vida no trabalho; reforçar a análise aos acidentes de trabalho para avaliação das respetivas causas e definição de ações corretivas;
- A aprovação de proposta de Regulamento Interno de Segurança e Saúde no Trabalho, enviada às Associações Sindicais para consulta.

O Gabinete de Apoio Social dos Recursos Humanos acompanhou 533 colaboradores e realizou 2.246 atendimentos em 2015.

Foram desenvolvidas várias Campanhas dirigidas aos colaboradores, reformados/aposentados e às suas famílias das quais se destacam:

- Campanha de Sensibilização “E-Fatura”, disponibilizando um conjunto de informações úteis ao nível das deduções à coleta do IRS.
- Campanha “Bebé, 2015” sob o lema “Acreditamos no Futuro”, no âmbito da qual os novos pais foram presenteados com um Kit apropriado para crianças.

- Campanha “Recolha/Entrega dos Manuais Escolares”, com o objetivo de minimizar as dificuldades que as famílias enfrentam com a aquisição dos livros escolares para os seus filhos.
- Campanha de Psicologia, através da elaboração e divulgação de folhetos informativos sobre o Serviço de Atendimento Psicológico.

Para além das Campanhas foram realizadas duas iniciativas que tiveram por objetivo alargar as modalidades de apoio:

- Iniciativa “Banco de Roupas” – Promoveu-se a recolha de vestuário com o intuito de criar um Banco de Roupas.
- Linha Direta de Apoio – Lançou-se uma nova linha de atendimento telefónico destinada a assuntos urgentes, num horário de atendimento telefónico alargado.

**Objetivo operacional - 2:** *Criar um sistema de avaliação do impacto e do retorno do investimento da formação profissional.*

Foi desenvolvida proposta de modelo de avaliação do impacto da formação, assente em 3 parâmetros: satisfação/reação; transferência/aprendizagem; impacto/aplicação.

A aplicação deste modelo, a partir de 2016, permitirá, a médio prazo, calcular e avaliar o retorno do investimento em formação, com vista a uma melhor adequação da oferta formativa às necessidades da Instituição.

**Objetivo operacional - 3:** *Melhorar a qualidade da informação técnica e da informação de gestão de recursos humanos.*

Foi realizado um Estudo de Sustentabilidade dos Recursos Humanos, abrangendo:

- A caracterização da situação atual da SCML em matéria de Recursos Humanos no que respeita a modelo de *Governance*, políticas, pessoas e processos;
- As Linhas Orientadoras da Gestão de Pessoas na SCML, visando o seu alinhamento com os Objetivos Estratégicos da Instituição;
- A definição de um Sistema de Gestão Integrada de Recursos Humanos;
- A promoção e construção de *Tableau de Bord* com os indicadores mais relevantes para a gestão previsional de Recursos Humanos.

No primeiro trimestre, foram ouvidos os destinatários internos dos indicadores de Recursos Humanos quanto à adequação dos indicadores disponibilizados. Em consequência, procedeu-se à revisão dos indicadores.

Foi dado início ao projeto de refundação do SP HR, através da ativação do componente Add-on PT para SAP HCM, que vai permitir maior autonomia da SCML quanto ao processamento salarial e criar competências internas na gestão da aplicação SAP HR com melhorias da fiabilidade dos dados e indicadores de gestão.

---

**Objetivo operacional - 4: Modernizar os processos da DIRH.**

Em Maio, foi revisto o Manual de Procedimentos da DIRH, com o objetivo de adaptar os procedimentos da DIRH às atualizações da Norma ISO/IEC 27001:2013.

Foi elaborado Estudo relativo à Avaliação do Desempenho na SCML, do qual resultou que o atual Sistema garante a articulação com o Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública (SIADAP) e permite que o modelo de avaliação de desempenho seja aplicável a todos os colaboradores da SCML, independentemente do seu vínculo jurídico-laboral (público ou privado), sendo que as dificuldades/entropias do atual Sistema decorrem da sua operacionalização e não do sistema em si, nem dos modelos que lhe serviram de base teórica.

Neste enquadramento, foi aprovada a otimização do atual Sistema de Gestão e Avaliação de Desempenho, intervindo a 3 níveis:

- Ao nível da criação de bibliotecas digitais de objetivos e de competências para as diferentes profissões;
- Ao nível da sensibilização e formação teórico-prática dos avaliadores e dos avaliados;
- Ao nível da tramitação do processo de avaliação do desempenho, substituindo a tramitação em papel por uma ferramenta tecnológica adequada.

Foi também aprovada proposta de revisão do Regulamento do Sistema de Gestão e Avaliação do Desempenho na SCML, enviada às Associações Sindicais para consulta.

Em 2015, no âmbito de candidatura apresentada pela SCML aos *Masters do Capital Humano 2015*, uma iniciativa da IFE – *International Faculty for Executives*, a Diretora da Unidade de Recrutamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos da DIRH, foi distinguida, na categoria “Pessoas”, com o Prémio “Nova Geração/Jovem Talento”.

## **Central de Compras**

### **Missão**

A Central de Compras tem como missão assegurar a execução do plano anual de aquisições da SCML relativo à prestação de serviços/ fornecimento de bens das categorias que lhe estão afetas e identificadas, usualmente designadas como transversais a toda a SCML.

Garantir a prestação de serviços/ fornecimento de bens nas condições de qualidade, quantidade, prazo e preço, adequadas e solicitadas pelos serviços requisitantes;

Promover a interação permanente com os vários departamentos/serviços da SCML, antecipando necessidades emergentes e garantindo a realização do procedimento aquisitivo adequado.

### **Enquadramento da atividade desenvolvida**

No final de 2014, a Administração da SCML determinou a reestruturação dos seus Aprovisionamentos com o intuito de melhorar a execução e controlo dos procedimentos aquisitivos da SCML. A descentralização da estrutura organizacional dos serviços de aprovisionamento foi promovida numa ótica de transparência da contratação das entidades fornecedoras da SCML, da responsabilização de cada departamento e serviço na gestão das suas necessidades e gestão temporal dos contratos realizados e a decorrer, bem como de um maior rigor no cumprimento da legislação e regulamentação aplicável à SCML no âmbito do procedimento aquisitivo, com o intuito da melhoria contínua.

Desta decisão resultou a criação de Unidades de Aprovisionamento por áreas de aquisições e a Central de Compras que ficou com a responsabilidade de garantir as aquisições de bens e serviços transversais a toda a SCML. A Central de Compras foi criada a 15 de Janeiro de 2015, pela DM 36º, data em que foram determinadas as suas responsabilidades e atribuições, bem como as categorias de produtos e serviços de sua responsabilidade adquirir.

Foram identificadas algumas das grandes áreas na qual existe a intervenção da Central de Compras na tramitação do processo aquisitivo sendo estas: Vigilância e Segurança, Seguros, Auditoria e Certificação de Contas, Econmato e Material de Escritório, Serviços de Formação, Publicações e Edições, livros, obras de arte e demais serviços do âmbito Cultural, Limpeza, Desinfestações, Resíduos não Hospitalares, Comunicação, Publicidade e Marketing, Deslocações e Estadas, Serviços Jurídicos, Serviços de Informática, Hardware e Software, Frota Automóvel, Comunicações Moveis e Internet, Deslocações e Estadas (Viagens), Transporte de valores e transporte de bens (mudanças).

Adicionalmente, todas as demais aquisições de bens e serviços especializados necessários à atividade de todas as Direções Transversais à SCML não enquadráveis na especialização de outras Unidades de Aprovisionamento, são também promovidas e realizadas pela Central de Compras.

---

**Objetivos e ações desenvolvidas:**

**Objetivo operacional – 1:** *Assegurar a preparação, organização e instrução dos processos de aquisição, bem como a respetiva tramitação processual ao abrigo das regras do Código dos Contratos Públicos das categorias que lhes estão afetas:*

- Identificação de uma *check list* de informações obrigatórias e necessárias à instrução dos processos aquisitivos, nomeadamente para a elaboração das Peças Procedimentais e demais informações a terem de ser disponibilizadas e pelo Cliente Interno/Gestor Técnico.

**Objetivo operacional – 2:** *Pesquisar, selecionar informação e avaliar informação relevante para o processo aquisitivo, assegurando os aspetos legais e contratuais exigíveis:*

- Promoção de alterações aos instrumentos disponíveis para a leitura dos limites trienais das empresas a convidar, com a introdução de 2 campos de preenchimento obrigatório adicional no momento da emissão da Nota de Encomenda, nomeadamente o Código CPV da aquisição e a data de adjudicação da mesma;
- Levantamento de metadados e informações relevantes para a produção de um relatório informático e automático de análise dos limites trienais por entidade adjudicante;

**Objetivo operacional – 3:** *Garantir tanto quanto possível a tramitação dos procedimentos aquisitivos via eletrónica das categorias que lhes estão afetas, promovendo o grau de transparência e imparcialidade na escolha de entidades a convidar nos procedimentos aquisitivos:*

- O número de procedimentos aquisitivos (Ajustes Diretos) com convite via plataforma apresentou uma expressão considerável, tendo inclusive vários dos procedimentos com convite apenas a uma entidade tramitado também via plataforma eletrónica. Do total de procedimentos aquisitivos adjudicados em 2015 pela Central de Compras do tipo Ajuste Direto 66% destes decorreram via plataforma eletrónica.
- Em 2015 a Central de Compras promoveu a inscrição de várias novas entidades na plataforma eletrónica para efeitos de tramitação de procedimentos via plataforma.
- A CC promoveu junto dos Serviços a orientação pela tramitação de procedimentos aquisitivos do tipo Ajuste Direto (simplificado ou não) com convite a mais do que uma entidade. Caso determinada aquisição só deva ou possa ser fornecida por determinada entidade, a CC compromete os serviços à justificação pelo convite apenas a uma entidade, mesmo não existindo qualquer impedimento legal para essa opção.

- A CC como responsável pela Gestão Técnica da Plataforma eletrónica promoveu junto da entidade Gestora (Anogov) a redução dos tempos necessários à inscrição de uma nova entidade.

**Objetivo operacional – 4:** *Alcançar um grau de eficiência na aquisição de bens e serviços através da agregação de processos de compras:*

- Na realização de aquisições pontuais diversas e de reduzida viabilidade de programação, entre outras por ex. reparações de automóveis e viagens, promoveu-se a agregação de várias pequenas despesas de valor reduzido permitindo a redução de número de Ajustes simplificados promovidos anualmente por fornecedor.

**Objetivo operacional – 5:** *Promover a desmaterialização dos processos aquisitivos e melhoria da ferramenta eletrónica de controlo e depósito de informação relevante a cada procedimento aquisitivo:*

- Execução de alterações nos metadados dos processos registados na ferramenta informática *sharepoint* para melhoria da informação relevante e chave sobre todos os processos promovidos pela Central de Compras, nomeadamente, código CPV nos ajustes simplificados, especificação do órgão competente que autoriza o procedimento simplificado;
- Construção de uma base de arquivo central e digital com todos os procedimentos aquisitivos tramitados via correio eletrónico considerando a impossibilidade da sua consulta futura na plataforma eletrónica (ex..comprovativos de e-mails e respetivas datas de envio e receção de informação, peças, propostas, documentos de habilitação)
- Obtenção da Certidão de Registo Comercial de todas as empresas a convidar no âmbito da preparação de um Ajuste direto regime geral, por forma a comprovar que o objeto social da entidade a convidar está em consonância com o objeto do procedimento adotar, bem como detetar eventuais relações de grupo entre as empresas que possam limitar a livre concorrência e abertura ao mercado.

**Objetivo operacional – 6:** *Desenvolvimento de uma ferramenta de avaliação dos adjudicatários por parte do gestor de contratos de cada departamento/serviço da SCML para atualização de uma base de avaliação qualitativa de fornecedores:*

- Identificação e sistematização de todos os metadados e documentos necessários à condução desta ferramenta de avaliação. A ferramenta foi desenvolvida em *sharepoint*.

**Objetivo operacional – 7:** *Efetuar a gestão do Mestre de Materiais:*

- Criação, eliminação e modificação no sistema de todos os materiais necessários à realização da requisição de compras por parte de todos os serviços da SCML.

### *Conclusões Prospetivas*

O ano de 2015 foi um ano de transição no que respeita a novas orientações respeitante à promoção e tramitação dos procedimentos aquisitivos. A Central de Compras foi ao longo do ano 2015, aperfeiçoando e melhorando as suas atividades, criando e implementando regras para a condução e tramitação dos procedimentos aquisitivos de forma eficaz com o intuito de concretizar os objetivos da Administração, decorrente da reestruturação promovida no final de 2014.

Essas melhorias encontram-se espelhadas e materializadas ao longo deste documento, sendo que o seu propósito e o da Central de Compras, na tramitação dos procedimentos aquisitivos das categorias que lhe compete, é de contribuir para a transparência e o rigor dos processos, o cumprimento das obrigações legais à luz do CCP, a imparcialidade e a promoção da concorrência do mercado.

É evidente que apesar dos resultados positivos, existem sempre melhorias a realizar, sendo que se aponta como fundamental promover o aumento da eficácia do processo de levantamento de necessidades junto do Cliente interno, no cumprimento dos prazos, na disponibilização da informação necessária à promoção da aquisição, para tornar mais céleres os procedimentos de contratação e disponibilização de bens e serviços.

## ***Direção Financeira***

### ***Missão***

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 de 2015***

***Objetivo operacional - 1:*** Maximizar a rentabilidade das disponibilidades da SCML, assegurando níveis mínimos de risco.

#### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Proceder à avaliação e negociação das disponibilidades financeiras existentes de acordo com o perfil de investimento definido superiormente para a SCML

#### ***Principais resultados obtidos***

Num ano em que a taxa Euribor atingiu valores negativos ainda no primeiro trimestre de 2015 e assim se manteve durante todo o ano de 2015, foi obtida uma taxa média de rendibilidade de 0,482%. Considera-se deste modo que o objetivo foi plenamente realizado.

Contribuem também para este objetivo as medidas de diversificação dos investimentos financeiros com vista a rentabilização e salvaguarda do património da Santa Casa.

***Objetivo operacional - 2:*** Promover medidas de melhoria do Resultado Líquido face ao previsto em Orçamento.

#### ***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Fornecer, analisar e divulgar a informação necessária à tomada de decisões de gestão de forma regular, periódica e proactiva

#### ***Principais resultados obtidos***

Para a prossecução deste objetivo é de destacar uma Taxa de Execução Orçamental de Despesas Correntes de 98,0%. Sendo um facto que as receitas dos Jogos Sociais superaram as expectativas, foram preponderantes para este objetivo as medidas aplicadas pela Mesa de contenção de custos e a reorganização dos processos aquisitivos, cujo reflexo é a significativa redução dos fornecimentos e serviços externos face a anos anteriores.

**Objetivo operacional - 3:** *Produzir indicadores financeiros de acordo com as necessidades dos clientes internos.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Promover junto dos utilizadores internos o apuramento das necessidades de informação necessária à tomada de decisões, e qual a calendarização considerada como pertinente

**Principais resultados obtidos**

Para a prossecução deste objetivo, para além da construção de novos indicadores que vão ao encontro das necessidades dos clientes internos, foi realizado um inquérito junto dos mesmos no sentido de apurar o seu grau de satisfação relativamente ao papel da DIF como serviço instrumental. O resultado do inquérito superou o grau de satisfação previsto dado que 99% das respostas recebidas foram consideradas bom e muito bom.

Assim, os 3 Objetivos Operacionais referidos contribuíram para o Objetivo Estratégico nº 4 “ Gestão financeiramente equilibrada, apesar das novas responsabilidades com equipamentos transferidos pela Segurança Social e do aumento de solicitações “ com uma realização integral e uma taxa de sucesso acima de 100%.

**Objetivo operacional - 4:** *Participar ativamente na criação do sistema de gestão e monitorização dos processos aquisitivos, com especial incidência nas componentes contabilísticas e fiscais.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Monitorizar a informação relativa aos processos aquisitivos, com especial incidência nas componentes contabilísticas e fiscais

**Principais resultados obtidos**

A execução deste objetivo foi condicionada pela implementação da descentralização do processo de compras, iniciada no final de 2014 e com a entrada em funcionamento de alterações ao sistema informático.

No início do ano de 2016 foram concluídas as alterações ao sistema informático cruciais para este objetivo e que permitiram, nomeadamente, a transferência das competências de digitalização de faturas da Secretaria-Geral para a DIF, o alargamento do *workflow* de faturas tanto ao CMRA como à ESSA, e a validação prévia das encomendas no que concerne às componentes contabilísticas e fiscais.

Pelos fatores atrás descritos, este objetivo mantém-se em 2016.

**Objetivo operacional - 5:** *Reduzir os processos pendentes de faturação vencida.*

***Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:***

- Analisar os processos existentes em WF propondo soluções conducentes ao seu encerramento

***Principais resultados obtidos***

A ação de “ Analisar os processos existentes em *Workflow* propondo soluções conducentes ao seu encerramento “ contempla o volume de faturação e a sua expressão monetária tendo sido privilegiado o montante, em detrimento do volume, e do qual resultou uma redução de 49% nos montantes envolvidos.

Já o número de processos no *Workflow*, face ao ano anterior, foi reduzido em cerca de 25% pelos melhoramentos introduzidos nos circuitos, prevendo-se que as sinergias do Processo de Descentralização das Compras continuem a trazer significativas melhorias ao Processo de Faturação da SCML.

Desta forma contribuiu-se para o Objetivo Estratégico “ Criar um sistema de gestão e monitorização eficaz dos processos aquisitivos, assegurando a observância dos procedimentos definidos “ com uma realização parcial de 78,7%.

---

**Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico**

O Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico (SEPAJ) é um serviço instrumental de apoio técnico, consultoria e assessoria jurídica dos órgãos de administração da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), que integra o Gabinete de Estudos e Planeamento, o Gabinete de Auditoria Interna, o Gabinete Jurídico e a Unidade de Monitorização do Processo Aquisitivo. O SEPAJ tem como objetivo apoiar o Provedor e a Mesa na definição do planeamento estratégico e operacional e assegurar a respetiva coordenação, bem como na produção de estudos e de informação de gestão fundamental à eficaz prossecução dos fins estatutários da SCML. Tem ainda como objetivos acompanhar, verificar e avaliar, de forma independente e objetiva, a atividade exercida pelos departamentos e serviços da SCML, com vista a aumentar a eficiência e eficácia na gestão em conformidade com os fins estatutários da Instituição, bem como aferir da regularidade jurídica da execução de compromissos assumidos contratualmente pela SCML para prossecução das suas atribuições.

**Gabinete Jurídico**

Integrado no Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico, o Gabinete Jurídico é um serviço instrumental de apoio técnico, consultoria e assessoria jurídica dos órgãos de administração da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), que tem como principais atribuições assegurar a assessoria jurídica ao Provedor e à Mesa, prestar apoio técnico jurídico aos departamentos e serviços da SCML e coordenar o contencioso jurídico da Instituição.

**Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2015**

**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 2014.*

A atividade da GJ em matéria de dívidas à SCML incidiu, fundamentalmente, na análise da viabilidade da respetiva cobrança em particular quanto às dívidas relativas aos Estabelecimentos Hospitalares, e especificamente as dívidas ao 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.

No final de 2015 o GJ acompanhava 38 processos ativos de cobrança de dívidas hospitalares e 37 processos ativos relativos a incumprimento de pagamento de rendas, tendo assegurado a análise da totalidade dos processos recebidos.

**Objetivo operacional - 2:** *Assegurar com recursos internos o contencioso emergente no ano de 2015.*

No âmbito deste objetivo, o GJ, 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 de processos judiciais ativos no GJ em 2015 atingiu os 228 processos, tendo sido cometidos a advogados/escritórios externos 40 processos o que representa 17,54% do total.

Assim, o GJ assegurou com recursos internos o acompanhamento de 82,46% do contencioso emergente no ano de 2015, face a um objetivo de 75%.

**Objetivo operacional – 3:** *Intentar processos judiciais com vista à satisfação das solicitações do DGIP.*

No âmbito deste objetivo foram sobretudo analisadas as situações de incumprimento de pagamento de rendas emergentes de contratos de arrendamento, procurando estudar as melhores soluções para a resolução das questões, bem como a elaboração de reclamações e impugnações de taxas exigidas á Instituição, no âmbito dos processos de licenciamento apresentados junto das respetivas Câmaras Municipais.

A cobrança de dívidas para com a SCML, em especial as relativas ao incumprimento de contratos de arrendamento, foi desenvolvida através da interpelação dos devedores para, em prazo razoável, procederem ao respetivo pagamento (cobrança extrajudicial) e da subsequente ação judicial, em caso de não pagamento.

**Objetivo operacional - 4:** *Assegurar o apoio técnico-jurídico aos órgãos de Administração e Serviços da Instituição, melhorando o prazo médio de resposta às solicitações.*

O GJ 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, satisfazendo os pedidos num prazo médio de 13 dias, tendo sido estabelecida a meta de 15 dias para este efeito.

Este apoio foi também assegurado 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, e ainda pela instrução de processos de inquérito e processos disciplinares.

**Gabinete de Auditoria Interna**

Integrado no Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico, o Gabinete de Auditoria Interna (GAI) tem por missão apoiar tecnicamente a Administração na prossecução dos objectivos estatutários, através da avaliação, de forma independente, objetiva e sistemática das atividades desenvolvidas pela organização, visando obter um melhor controlo e eficácia na sua gestão e contribuir para uma melhoria contínua do seu desempenho.

**Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2015**

**Objetivo Operacional – 1:** *Analisar a performance dos serviços por via de auditorias de gestão, financeiras, de sistema de controlo interno e informáticas.*

Em 2015 foram iniciadas e concluídas duas ações de auditoria. É de salientar que, a taxa de aceitação das recomendações propostas nestas auditorias foi superior a 90%, tendo sido superada a meta estabelecida.

**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 terminadas, em 2015, a “Ação de verificação aos subsídios atribuídos a utentes para acolhimento em lares lucrativos - Parte II” e a “Ação de verificação aos processos aquisitivos do DEES. A terceira ação em plano encontra-se, ainda, em curso.

**Objetivo operacional - 3:** *Acompanhar a implementação das recomendações aprovadas (Planos de Execução).*

Como resultado deste acompanhamento foi reportada superiormente a conclusão de dois Planos de Execução. É de referir que a taxa média de execução das recomendações propostas foi de 81%, o que representa uma melhoria face a 2014, em que a taxa média de execução foi de 74%.

Encontram-se, ainda, em acompanhamento quatro Planos de Execução.

**Objetivo operacional - 4:** *Colaborar com os serviços na identificação e implementação de melhorias no Sistema de Controlo Interno.*

Este objetivo concretizou-se com a realização de uma ação de cooperação, em colaboração com a Secretaria-Geral, sobre a gestão da correspondência e expediente, que teve como objetivo contribuir para a uniformização dos procedimentos e identificar eventuais melhorias a introduzir neste processo.

Quadro 125 - Atividade do GAI

Tipologia de Ações	Plano	Extra Plano	Total	Ações Executadas	% de Execução do Plano
Ações de Auditoria (Obj. Operacional 1)	2	1	3	2	100%
Ações de Verificação (Obj. Operacional 2)	3	0	3	3*	72%
Ações de Cooperação (Obj. Operacional 4)	1	0	1	1	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>86%</b>

\*Uma das ações encontra-se na fase de trabalho de campo

**Objetivo operacional - 5:** Implementar procedimentos internos que visem otimizar a produtividade e qualidade da prestação do GAI.

Em 2015, foi finalizado o processo aquisitivo de uma ferramenta informática de tratamento e análise de dados.

Contudo, a utilização desta ferramenta informática limitou-se, nesta fase, às auditorias em curso no Gabinete, não tendo sido ainda possível evoluir para a sua utilização numa vertente de auditoria contínua e de monitorização.

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 como físico.

Foram ainda desenvolvidos e aplicados novos instrumentos de trabalho com vista a uma melhor programação e calendarização das atividades a desenvolver em cada ação.

**Objetivo operacional - 6:** Monitorizar e avaliar o grau de satisfação dos clientes internos.

Com o propósito de avaliar, junto dos serviços auditados, o grau de satisfação e a eficácia das ações foram elaborados questionários de satisfação.

De um total de 31 questionários de satisfação rececionados, respeitantes a três processos, verificou-se que em 86% a pontuação obtida foi superior ou igual a 4 (numa escala de 1 a 6), tendo sido superada a meta definida (75%).

**Objetivo operacional - 7:** Disponibilizar informação atualizada aos utilizadores da intranet do GAI.

Durante o ano foi obtido o registo das visitas à página da intranet pública do GAI, tendo-se verificado um aumento do número de visitas realizadas.

## **Gabinete de Estudos e Planeamento**

Integrado no Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico, 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.

### **Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2015**

**Objetivo operacional – 1:** Melhorar e manter um Sistema de Informação de apoio à tomada de decisão.

#### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Atualizar e validar anualmente a Carta Social de acordo com o calendário e orientações do MSSS.
- Coordenar o desenvolvimento de processos de avaliação de satisfação dos clientes em articulação com os serviços
- Coordenar o processo de atualização da Base de Dados de todos os Equipamentos e Respostas Sociais da SCML em articulação direta com os serviços e elaborar o respetivo relatório
- Recolher e analisar informação interna à organização e informação externa relevante para as atividades da SCML

#### **Principais atividades desenvolvidas**

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, Vitimização e Ambiente Tecnológico. Esta atividade consubstanciou-se na elaboração do relatório “Análise do Ambiente Externo 2015” e na Introdução ao Plano de Atividades 2016.

Na área dos estudos, concluiu-se a avaliação da satisfação dos visitantes das exposições “A presença das Misericórdias Portuguesas na Biblioteca da Santa Casa e Visitação”. “O Arquivo: memória e promessa e da Conferência Bibliotecas Digitais: divulgação e preservação”. Concluiu-se ainda a análise da satisfação dos encarregados de educação das crianças saídas das creches familiares. Nesta área, lançaram-se inquéritos de avaliação do Gabinete de Promoção do Voluntariado e de duas iniciativas da área da Cultura: 27ª Temporada de Música em São Roque e Paiaçú ou Pai Grande. A elaboração dos 6 relatórios representa um desvio de 20 % face ao planeado.

Ao longo de 2015 o GEP continuou a garantir a sua presença, como representante da Santa Casa, nos Grupos de Missão da Rede Social de Lisboa em parceria com a CML e o Centro Distrital de Lisboa, ISS, IP, conforme calendário aprovado. Foi responsável em coautoria de todos os relatórios intercalares e relatórios finais, elaborados por 3 desses Grupos, no âmbito do Desafio Lisboa Cidade Inclusiva e enquadrados nos Desafios Estratégicos para Lisboa:

- Elaboração de um Dossier Técnico com Propostas e Recomendações sobre Tipologias Standard;
- Elaboração da Proposta de Reorganização dos diferentes serviços, de acordo com o novo mapa administrativo da cidade – coincidência das áreas de intervenção;

- Garantir a existência da Carta Social para Lisboa georreferenciada e atualizada, enquanto instrumento de gestão política e de concertação.

Foi assegurada igualmente a sua representação em todas as reuniões de Cluster dos Grupos de Missão para que estava indigitado, que optaram por funcionar nesta dinâmica e participou na elaboração do relatório final.

Integrou ainda o Grupo para atualização do *Diagnóstico Social de Lisboa*, instrumento fundamental na definição do conteúdo do próximo Plano de Desenvolvimento Social e quadro de referência para a ação das diferentes entidades envolvidas.

O GEP disponibiliza mensalmente um instrumento de monitorização e controlo de gestão, vulgo Tableau de Bord, constituído por um conjunto de indicadores financeiros e não financeiros onde é efetuada a comparação entre um determinado valor planeado e o valor efetivamente realizado, permitindo assim a avaliação dos desvios relativamente aos objetivos fixados.

No âmbito do objetivo operacional suprarreferenciado e a propósito da entrada em vigor do novo Código de Procedimento Administrativo (Decreto-Lei nº4/2015 de 7 de Janeiro) foi elaborado um parecer que para além das principais inovações introduzidas pelo diploma caracteriza, ainda que sumariamente, a natureza jurídica da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML).

Sendo a recolha de legislação dos Jogos Sociais uma ação de continuidade, mantém-se a atualidade da mesma, permitindo-se que a busca de legislação seja efetuada por diversos campos.

É com base no empenho da SCML em apoiar o posicionamento e desenvolvimento da Economia Social que surge o Projeto Organizações e Economia Social que tem como objetivos principais:

- Apoiar o desenvolvimento do conhecimento existente sobre a capacidade empreendedora e os impactos sociais do movimento associativo, cooperativo e mutualista na sociedade portuguesa;
- Aprofundar a cooperação com as entidades que intervêm ou desenvolvem investigação em domínios da inovação social apoiando as condições de enquadramento da inovação através da criação de infraestruturas e formação.

Sendo um projeto plurianual, em 2015, a atividade centrou-se na concretização dos seguintes objetivos específicos:

- Delimitar, de forma precisa, o universo em análise através da pesquisa, organização e análise da legislação que enquadra a constituição e atividade das entidades e da consulta de estudos realizados sobre o tema;
- Identificar as fontes relevantes para no processo de levantamento e identificação das “forças vivas que imaginam soluções” e tomam a iniciativa de produzir bens ou serviços sem finalidade lucrativa;

- Conceber o desenho e a arquitetura e produzir e implantar a Base de Dados relativa às entidades que integram o sector;
- Explorar hipóteses e mobilizar parcerias estratégicas que, otimizando competências e recursos, permitam atingir de forma eficaz e eficiente os objetivos prosseguidos.

Em 2015, a informação introduzida na base de dados, e coligida a partir de múltiplas fontes, reporta a 9.000 entidades.

#### **Objetivo operacional – 2: Avaliar o desempenho dos serviços da SCML.**

##### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Acompanhar a execução e avaliar o desempenho dos serviços ao nível dos objetivos, das atividades e dos projetos
- Coordenar a elaboração do Relatório de Gestão da SCML a apresentar à Tutela
- Coordenar as fases de trabalho de elaboração do Plano de Atividades da SCML a apresentar à Tutela

##### **Principais atividades desenvolvidas**

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 2015, 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, expandiu-se para a área da Saúde de Proximidade. Até ao final do ano foram introduzidos e acompanhados um total de 10.193 indicadores de atividade referentes a 17 serviços.

Assegurou-se a avaliação do QUAR 2014 e a coordenação e apoio aos serviços para a elaboração do QUAR 2015.

#### **Objetivo operacional – 3: Contribuir para uma política de gestão de projetos na SCML.**

##### **Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Produzir instrumentos de monitorização e avaliação

##### **Principais atividades desenvolvidas**

No âmbito do projeto de reestruturação dos aprovisionamentos, e segundo orientação do Grupo de Trabalho para a Reestruturação dos Serviços de Aprovisionamento da Santa Casa, foi atribuída ao GEP a partir de Abril a competência da cabimentação dos Gastos de Continuidade e Projetos. Desde essa data, foi realizado um total de 696 cabimentações, respondendo aos pedidos dos Serviços da Ação Social, Saúde, DGIP, DISTI, DIC, HOSA, CMRA e DIRH.

Relativamente ao projeto de reestruturação dos aprovisionamentos, refira-se a elaboração da proposta de caderno de encargos com vista ao lançamento de concurso público internacional.

Ao longo de 2015 o GEP produziu diversos instrumentos de apoio técnico aos Serviços, de que é exemplo a elaboração de Mapas do Plano 2016 para associação de indicadores na GESTAOPPO.

**Objetivo operacional – 4:** *Garantir o nível de satisfação dos clientes do GEP.*

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Assegurar a resposta aos pedidos de outros organismos ou serviços, garantindo rigor no cumprimento dos prazos
- Avaliar a satisfação dos clientes internos do GEP
- Garantir a participação nos grupos de missão da Rede Social de Lisboa no âmbito do PDS
- Proceder à cabimentação orçamental solicitada pelos serviços

**Principais atividades desenvolvidas**

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.

Foi elaborado e colocado na intranet departamental um questionário com o objetivo de aferir o nível de satisfação dos clientes internos do GEP. Destinado a um total de 260 interlocutores, obtiveram-se 41 respostas válidas, permitindo aferir 97,2% de respostas satisfeito e muito satisfeito. Os itens em avaliação a registar classificação mais elevada correspondem à Qualidade no desempenho das tarefas, à Utilidade da informação prestada e ao Esclarecimento de dúvidas.

Ao longo do ano de 2015 continuou a assumir o seu papel de representante na Comissão Técnica 186, do Instituto Português da Qualidade – Respostas Sociais e Cuidados Continuados Integrados, tendo colaborado em todas as reuniões de subgrupo e plenárias assegurando os contributos que visam desenvolver e divulgar boas práticas de gestão com o objetivo de elaborar e aprovar Normas Portuguesas para os diferentes setores.

**Objetivo Operacional 5:** Promover a apresentação de candidaturas a fundos europeus sempre que exequível e de acordo com os interesses da SCML.

**Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:**

- Propor candidaturas suscetíveis de cofinanciamento externo através de programas e orçamentos nacionais e comunitários, apresentando os respetivos relatórios e pedidos de reembolso

**Principais atividades desenvolvidas**

Para a concretização deste objetivo foram submetidas 63 candidaturas, tendo o valor dos financiamentos obtidos ascendido a 1.659.013,54 euros. A taxa de aprovação dos processos foi superior em 10 p.p. face ao planeado.

No final de 2015 encontravam-se ativas 61 candidaturas.

**Unidade de Monitorização do Processo Aquisitivo**

Integrada no Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico, a Unidade de Monitorização do Processo Aquisitivo assegura a monitorização do processo aquisitivo da SCML em matéria de conformidade relativa aos procedimentos legais e estatutários, tendo em vista garantir a eficiência dos procedimentos, as boas práticas e a transparência. Apresenta propostas para solucionar problemas detetados e acompanha a evolução, dando apoio técnico à implementação novo processo aquisitivo em implementação na SCML.

**Principais atividades desenvolvidas**

A Unidade monitoriza mensalmente todos os processos aquisitivos da SCML e reporta mensal, trimestral, semestral e anualmente o ponto da situação. Apoia igualmente a implementação do novo procedimento aquisitivo em implementação na SCML junto das quatro áreas de compras (Central de Compras, Unidades de compras de Ação Social, da Saúde e dos Jogos Santa Casa).



## Prospetiva

A SCML enfrenta desafios críticos nos próximos anos que têm sido antecipados e que a atual atividade já começa a refletir, nomeadamente:

- A enorme dependência nas receitas do financiamento com origem nos Jogos Santa Casa.
- A necessidade de valorização do património e dos equipamentos.
- Os possíveis efeitos da aplicação da diretiva europeia de serviços.
- A perda de eficiência e aumento do prejuízo operacional nas áreas da Ação Social e Saúde.
- A relação de colaboração com a Administração Central e Local.
- A necessidade de diversificar fontes de rendimento e acesso a novos fundos externos.
- A necessidade de manter a aposta na prestação de serviços e cuidados aos mais pobres e nomeadamente, aos refugiados.
- O envelhecimento progressivo da população portuguesa e pressão sobre a disponibilização de ofertas destinadas aos idosos.
- A redução da natalidade no País e subsequente pressão sobre a disponibilização de ofertas destinadas à área da infância e juventude.
- A necessidade de rever diversas ofertas das áreas da Ação Social e Saúde para combater perdas de eficiência e aposta noutras (como nos cuidados continuados e dos paliativos)
- Necessidade de modernizar a SCML e torna-la mais sustentável e independente.
- Necessidade de novas ferramentas de gestão e monitorização, nomeadamente na área da gestão documental, compras, orçamento e planeamento.

Diante destes desafios a SCML tem vindo a apostar e concentra a sua resposta futura em:

1. Foco nas áreas core, desenvolvimento das respostas sociais e introdução de indicadores de eficiência e objetivos de gestão profissionalizada, seja na área da Saúde, Ação Social ou Património.
2. Mitigação do risco, com diversificação das ofertas e plataformas de serviço, integração da estrutura dos JSC na SCML e fomento do jogo responsável.
3. Desenvolvimento de novos jogos sociais e plataformas.
4. Novas áreas de aposta que representam novas fontes de rendimento, nomeadamente através da gestão integrada das áreas não-core como a Educação e Formação Profissional, Investigação e Desenvolvimento, cultura, museologia e artes ou no apoio ao empreendedorismo na Economia Solidária.
5. Valorização do património e recuperação dos equipamentos, quer diretamente quer através de concessão de exploração de espaços urbanos.

6. Reforço da sustentabilidade financeira da SCML e apoio às políticas sociais como instrumento de intervenção pública.
7. Diversificação das fontes de rendimento, nomeadamente com o acesso a financiamentos da União Europeia.
8. Diversificação e maximização das receitas, assegurando que a gestão mais autónoma das suas atividades complementares, que possam resultar em ganhos de eficiência e mais rendimentos para o desenvolvimento das suas respostas de âmbito social e de apoio aos mais pobres.
9. Colaboração institucional tendo em vista a otimização dos recursos, nomeadamente a nível do diálogo entre a SCML, a Segurança Social e a Câmara Municipal de Lisboa.

# CONTAS 2015



**SCML - DASS, DQI, DEES, DGIP, USMJNP, HOSA,  
Serviços Instrumentais, CMRA e ESSA**

**Proposta de Aplicação de Resultados**

Considerando que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa encerrou as contas relativas ao exercício de 2015 com Resultados Líquidos positivos no montante de 5.782.768,13 euros;

Considerando que, nos termos da alínea c) do nº 11 das Resolução nº 1/93 do Tribunal de Contas deverá constar do relatório de gestão a forma como deverá ser aplicado aquele resultado;

Propõe-se que o referido Resultado Líquido das contas do exercício de 2015 seja integrado na conta “Resultados Transitados”.

**A Mesa da SCML,**

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)

(Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes, Vogal)



**Demonstrações financeiras:** Departamentos de Ação Social e Saúde, Qualidade e Inovação, Empreendedorismo e Economia Social, Gestão Imobiliária e Património, Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto, Hospital Ortopédico de Sant'Ana, Serviços Instrumentais, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e Escola Superior de Saúde do Alcoitão

**Balanço**

(euros)			
31 de dezembro			
	Nota	2015	2014
<b>Ativo</b>			
<b>Não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	6	153.768.567	157.456.298
Propriedades de investimento	7	272.153.561	209.473.459
Ativos intangíveis	8	380.228	740.471
Ativos biológicos	9	2.671.772	2.656.977
Participações financeiras - método equivalência patrimonial	10	21.247.953	47.165.734
Participações financeiras - outros métodos	11	3.662.261	18.767.093
Outros ativos financeiros	12	6.600.000	1.000.000
		<b>460.484.342</b>	<b>437.260.032</b>
<b>Corrente</b>			
Inventários	13	1.035.599	792.029
Clientes	14	6.625.536	7.541.205
Adiantamentos a fornecedores	15	237.441	293.578
Estado e outros entes públicos	16	883.529	749.181
Outras contas a receber	17	49.519.011	35.054.154
Diferimentos	18	481.480	650.230
Caixa e depósitos bancários	4	192.170.627	201.518.463
		<b>250.953.224</b>	<b>246.598.840</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>711.437.566</b>	<b>683.858.873</b>
<b>Capital próprio</b>			
<b>Capital e reservas atribuíveis aos detentores de capital</b>			
Fundo social	19	75.815.000	75.815.000
Resultados transitados	20	544.705.410	539.788.055
Outras variações no capital próprio	21	18.594.611	14.114.869
		639.115.021	629.717.924
Resultado líquido do período		5.782.768	4.917.355
<b>Total do capital próprio</b>		<b>644.897.790</b>	<b>634.635.279</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Não corrente</b>			
Provisões	22	11.888.460	6.681.443
Responsabilidades por benefícios pós-emprego	23	4.643.033	550.845
		<b>16.531.493</b>	<b>7.232.288</b>
<b>Corrente</b>			
Fornecedores	15	9.246.148	8.442.971
Adiantamentos de clientes	14	189.247	173.119
Estado e outros entes públicos	16	4.765.631	4.410.585
Outras contas a pagar	24	35.267.245	28.505.449
Diferimentos	18	540.012	459.182
		<b>50.008.283</b>	<b>41.991.306</b>
<b>Total do passivo</b>		<b>66.539.776</b>	<b>49.223.594</b>
<b>Total do capital próprio e do passivo</b>		<b>711.437.566</b>	<b>683.858.873</b>

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

(André Casanova Matos Prado Lyra)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)

(Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes, Vogal)

**Demonstração dos resultados por naturezas**

(euros)

	Nota	2015	2014
Vendas e serviços prestados	25	125.527.822	127.518.542
Fundos Europeus e Programas co-financiados	26	1.660.545	1.922.088
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	27	(4.377.978)	(5.283.513)
Fornecimentos e serviços externos	28	(54.113.036)	(60.328.706)
Gastos com o pessoal	29, 23	(116.948.915)	(109.942.960)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	14, 17	(1.175.629)	(750.113)
Provisões (aumentos/ reduções)	22	(12.089.326)	(283.071)
Aumentos/ reduções de justo valor	7, 9, 11	15.023.150	16.849.945
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	10	(2.309.327)	271.326
Juros e rendimentos similares obtidos	30	2.043.413	5.872.282
Outros rendimentos e ganhos	31	87.019.474	65.023.011
Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	32	(26.232.841)	(26.077.887)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>14.027.354</b>	<b>14.790.944</b>
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	6, 8	(8.100.943)	(9.863.745)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>5.926.411</b>	<b>4.927.199</b>
Juros e gastos similares suportados	33	(143.643)	(9.843)
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>5.782.768</b>	<b>4.917.355</b>

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

(André Casanova Matos Prado Lyra)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)

(Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes, Vogal)

**Demonstração das alterações no capital próprio**

(euros)

	Fundo Social	Resultados transitados	Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total
<b>1 de janeiro de 2014</b>	<b>75.815.000</b>	<b>530.522.629</b>	<b>9.955.852</b>	<b>9.592.558</b>	<b>625.886.040</b>
<b>Alterações no período</b>					
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	(327.132)	4.159.016	-	3.831.884
Aplicação de Resultados	-	9.592.558	-	(9.592.558)	-
	-	<b>9.265.426</b>	<b>4.159.016</b>	<b>(9.592.558)</b>	<b>3.831.884</b>
Resultado líquido do período	-	-	-	4.917.355	4.917.355
<b>Resultado integral</b>	<b>75.815.000</b>	<b>539.788.055</b>	<b>14.114.869</b>	<b>4.917.355</b>	<b>634.635.279</b>
<b>Outras operações</b>					
Outras operações	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
<b>31 de dezembro de 2014</b>	<b>75.815.000</b>	<b>539.788.055</b>	<b>14.114.869</b>	<b>4.917.355</b>	<b>634.635.279</b>
<b>Alterações no período</b>					
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	-	4.479.742	-	4.479.742
Aplicação de Resultados	-	4.917.355	-	(4.917.355)	-
	-	<b>4.917.355</b>	<b>4.479.742</b>	<b>(4.917.355)</b>	<b>4.479.742</b>
Resultado líquido do período	-	-	-	5.782.768	5.782.768
<b>Resultado integral</b>	<b>75.815.000</b>	<b>544.705.410</b>	<b>18.594.611</b>	<b>5.782.768</b>	<b>644.897.790</b>
<b>Outras operações</b>					
Outras operações	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
<b>31 de dezembro de 2015</b>	<b>75.815.000</b>	<b>544.705.410</b>	<b>18.594.611</b>	<b>5.782.768</b>	<b>644.897.790</b>

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

(André Casanova Matos Prado Lyra)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)

(Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes, Vogal)

**Demonstração dos fluxos de caixa**

	(euros)	
	<b>Exercício findo em 31 de</b>	
	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b><u>Fluxos de caixa das atividades operacionais</u></b>		
Recebimentos de clientes/ utentes	26.194.427	26.278.958
Recebimentos de inquilinos	5.348.266	3.825.601
Jogos sociais	166.505.522	157.302.288
Estado	901.210	733.772
Financiamento externo	2.559.791	2.259.067
Doações	463.134	63.592
Outros recebimentos	3.826.732	6.814.932
Pagamentos a fornecedores	(56.805.763)	(64.159.144)
Pagamentos ao pessoal	(69.202.865)	(67.025.348)
Estado	(48.003.040)	(48.559.548)
Pagamentos de subsídios	(25.955.781)	(24.598.194)
Outros pagamentos	(3.267.257)	(3.863.997)
<b>Caixa gerada pelas operações</b>	<b>2.564.377</b>	<b>(10.928.020)</b>
Recebimentos/ pagamentos Departamento Jogos	(2.177.882)	3.156.440
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>	<b>386.495</b>	<b>(7.771.580)</b>
<b><u>Fluxos de caixa das atividades de investimento</u></b>		
Pagamentos respeitantes a:		
Ativos fixos tangíveis e intangíveis	(22.096.374)	(19.001.438)
Investimentos financeiros	(7.387.542)	(17.441.738)
Outros ativos	(1.410.221)	(3.810.344)
Recebimentos provenientes de:		
Investimentos financeiros	16.941.890	-
Outros ativos	1.783.916	26.012
Juros e rendimentos similares	2.379.419	7.023.754
Dividendos	64.039	141.316
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>	<b>(9.724.873)</b>	<b>(33.062.439)</b>
<b><u>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</u></b>		
Pagamentos respeitantes a:		
Juros e gastos e similares	(9.458)	(6.321)
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b>	<b>(9.458)</b>	<b>(6.321)</b>
<b>Variação de caixa e seus equivalentes</b>	<b>(9.347.836)</b>	<b>(40.840.340)</b>
Efeitos das diferenças de câmbio		
Caixa e seus equivalentes no início do período	201.518.463	242.358.803
Caixa e seus equivalentes no fim do período	192.170.627	201.518.463

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

(André Casanova Matos Prado Lyra)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)

(Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes, Vogal)

## 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 2015 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, Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto, Hospital Ortopédico de Sant’Ana, Serviços Instrumentais, 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, Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto, 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, nomeadamente através da prestação de cuidados de saúde e do apoio 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 desfavorecidos.

### Departamento de Qualidade e Inovação

O Departamento da Qualidade e Inovação (DQI) tem por objetivo promover, apoiar e realizar iniciativas que visem a investigação e desenvolvimento, a realização de estudos, a inovação, a sustentabilidade, a responsabilidade social, a qualidade e a segurança na prestação de atividades que se inserem no âmbito das áreas de atuação da SCML.

#### **Departamento de Empreendedorismo e Economia Social**

O Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES) tem por objetivo promover, apoiar e divulgar a criação e o desenvolvimento de iniciativas no âmbito do empreendedorismo e economia social, como seja apoiar a criação de microempresas através de programas de cooperação com outras entidades, dinamizar a formação de agentes de desenvolvimento no âmbito da economia social, entre outros.

#### **Departamento de Gestão Imobiliária e Património**

O Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP) tem como objetivo gerir 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. 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.

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

A Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto (USMJNP) tem como missão a prestação de Cuidados Secundários, Terciários e Quaternários (Curativos de Medicina Física e de Reabilitação e Paliativos), assumindo uma abordagem inovadora no que se refere à integração das componentes clínica e terapêutica.

#### **Hospital Ortopédico de Sant'Ana**

O Hospital Ortopédico de Sant'Ana (HOSA) tem como principal 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 médicos que se caracterizam pelo elevado nível de qualidade, pela facilidade no acesso e pela resposta em tempo útil.

#### **Serviços Instrumentais**

Os serviços instrumentais necessários à prossecução das atribuições da Santa Casa correspondem à Direção de Recursos Humanos, à Direção Financeira, à Direção de Comunicação e Marketing, à Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação e à Central de Compras.

#### **Outros**

Direção da Cultura, Secretaria-Geral, e Serviços de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico.

As demonstrações financeiras individuais da SCML foram aprovadas pela Mesa da Santa Casa, na reunião de 24 de março de 2016. É opinião da Mesa que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações dos Serviços Centrais, bem como a sua 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, Ortoprotesia, Educação, Nutrição, Psicologia, Serviço Social.

As demonstrações financeiras individuais foram aprovadas pelo Conselho Diretivo, em 17 de fevereiro de 2016. 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 8 de março de 2016. 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.

## **Santa Casa**

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 24 de março de 2016. É opinião da Mesa que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da Santa Casa, bem como a sua 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 2015, 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.

## **3 Principais políticas contabilísticas**

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as que abaixo se descrevem. Estas políticas foram consistentemente aplicadas, salvo indicação contrária.

### **3.1. Conversão cambial**

**i) Moeda funcional e de apresentação**

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras da Santa Casa estão mensurados na moeda do ambiente económico em que opera (moeda funcional), o euro. As demonstrações financeiras da SCML e respetivas notas deste anexo são apresentadas em euros, salvo indicação explícita em contrário.

**ii) Transações e saldos**

As transações em moedas diferentes do euro são convertidas na moeda funcional utilizando as taxas de câmbio à data das transações. Os ganhos ou perdas cambiais resultantes do pagamento/ recebimento das transações bem como da conversão pela taxa de câmbio à data do balanço, dos ativos e dos passivos monetários denominados em moeda estrangeira, são reconhecidos na demonstração dos resultados, como “Juros e rendimentos similares obtidos” ou “Juros e gastos similares suportados” se relacionados com aplicações financeiras ou empréstimos/ operações de financiamento; ou, como “Outros rendimentos e ganhos” ou “Outros gastos e perdas” para todos os outros saldos e transações, reconhecidos na demonstração dos resultados.

**iii) Cotações utilizadas**

As cotações de moeda estrangeira utilizadas para conversão de saldos expressos em moeda estrangeira foram como segue:

**Cotações de Moeda Estrangeira**

<b>Moeda</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
USD	1,0887	1,2141
CAD	1,5116	1,4063
BRL	4,3117	3,2207

**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 3 a 60 anos
Equipamento básico	Entre 1 a 16 anos
Equipamento de transporte	Entre 4 a 12 anos
Ferramentas e utensílios	Entre 1 a 8 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) detidos 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.

Os principais ativos intangíveis correspondem aos programas de computador (software) adquiridos como suporte essencial às suas operações administrativas e à atividade.

A Santa Casa valoriza os seus ativos intangíveis, após o reconhecimento inicial, pelo modelo do custo, ou seja, ao custo inicial deduzido da amortização acumulada e de quaisquer perdas por imparidade acumuladas.

Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados numa base sistemática, durante a sua vida útil estimada, a partir da data em que se encontram disponíveis para uso. As vidas úteis estimadas para os ativos fixos intangíveis mais significativos são conforme segue:

	Vida útil
Programas de computador	Entre 1 a 3 anos

A Santa Casa determina a vida útil e o método de amortização dos ativos intangíveis com base na estimativa de consumo dos benefícios económicos associados ao ativo, os quais são revistos quanto à sua razoabilidade anualmente.

### 3.5. Imparidade de ativos não financeiros

A Santa Casa realiza testes de imparidade sempre que eventos ou alterações nas condições envolventes indiquem que o valor pelo qual os ativos se encontram registados nas demonstrações financeiras não seja recuperável.

Sempre que o valor recuperável determinado é inferior ao valor contabilístico dos ativos, a Santa Casa regista a respetiva perda por imparidade na demonstração dos resultados.

O valor recuperável é o maior de entre o justo valor do ativo deduzido dos custos de venda e o seu valor de uso. Para a determinação da existência de imparidade, os ativos são alocados ao nível mais baixo para o qual existem fluxos de caixa separados identificáveis (unidades geradoras de caixa).

Sempre que adequado, é analisada a hipótese de reverter perdas por imparidade consideradas em períodos anteriores. Quando há lugar ao registo ou reversão de imparidade, a amortização e depreciação dos ativos são recalculadas prospectivamente.

Os Ativos não financeiros, que não o goodwill, para os quais tenham sido reconhecidas perdas por imparidade são avaliados, a cada data de relato, sobre a possível reversão das perdas por imparidade.

Quando há lugar ao registo ou reversão de imparidade, a amortização e depreciação dos ativos são recalculadas prospectivamente de acordo com o valor recuperável.

### 3.6. Ativos financeiros

A classificação dos ativos financeiros é determinada na data do reconhecimento inicial.

Os ativos financeiros são classificados/ mensurados como:

- (a) Ao custo ou custo amortizado menos qualquer perda por imparidade; ou
- (b) Ao justo valor com as alterações de justo valor a ser reconhecidas na demonstração de resultados.

A Santa Casa classifica e mensura ao custo ou ao custo amortizado, os ativos financeiros: i) que em termos de prazo sejam à vista ou tenham maturidade definida; ii) cujo retorno seja de montante fixo, de taxa de juro fixa ou de taxa variável correspondente a um indexante de mercado; e iii) que não possuam nenhuma cláusula contratual da qual possa resultar a perda do valor nominal e do juro acumulado.

Para os ativos registados ao custo amortizado, os juros obtidos a reconhecer em cada período são determinados de acordo com o método 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 Sobreiro (produção de cortiça) foi utilizado o método do valor fundiário, no qual foram considerados pressupostos correspondentes à natureza dos ativos em avaliação, nomeadamente, o rendimento obtido, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção. Ao valor fundiário dos montados foi adicionado o valor da cortiça criada, com base no rendimento obtido, taxa de capitalização e número de anos remanescentes para a extração.

As alterações ao justo valor são reconhecidas da demonstração dos resultados na rubrica “Aumentos/ reduções de justo valor”.

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) Material de consumo clínico, produtos farmacêuticos, 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 e do Hospital de Sant'Ana;
- 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; ou
- (b) Ao justo valor com as alterações de justo valor a ser reconhecidas na demonstração de resultados.

A Santa Casa classifica e mensura ao custo ou ao custo amortizado, os passivos financeiros: i) que em termos de prazo sejam à vista ou tenham maturidade definida; ii) cuja remuneração seja de montante fixo, de taxa de juro fixa ou de taxa variável correspondente a um indexante de mercado; e iii) que não possuam nenhuma cláusula contratual da qual possa resultar uma alteração à responsabilidade pelo reembolso do valor nominal e do juro acumulado a pagar.

Para os passivos registados ao custo amortizado, os juros obtidos a reconhecer em cada período são determinados de acordo com o método 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 e do Departamento de Jogos à data de constituição. Assegura, ainda, complemento de pensões e comparticipação de encargos com saúde a alguns colaboradores cujo rendimento *per capita* dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida.

A Santa Casa assume adicionalmente a responsabilidade pelo pagamento de reformas, desde a data do direito à reforma até ao momento da passagem efetiva à reforma, dos colaboradores. Estes pagamentos correspondem a parte do salário do colaborador até à data de reforma pela Caixa Geral de Aposentações, período que, usualmente, não ultrapassa um horizonte de tempo de 2-3 meses.

Conforme referido na Nota 23, o Fundo de Pensões foi constituído de forma a financiar a totalidade das suas responsabilidades por tais pagamentos.

#### ➤ Fundo de Pensões da Santa Casa

Durante o primeiro trimestre de 2008 foi constituído o Fundo de Pensões da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, com a finalidade de garantir uma quota-parte dos benefícios previstos no Estatuto da Função Pública, correspondente ao número de anos e meses contados após a data da inscrição na Segurança Social até à data de inscrição na Caixa Geral de Aposentações (também referida neste documento como “CGA”), assim como os complementos de reforma previstos no Decreto-Lei n.º 247/80 de 24 de Julho.

O Fundo de Pensões constituído visa garantir pensões por velhice, invalidez e sobrevivência, sendo que a totalidade das responsabilidades foram transferidas para fundo autónomo, tendo sido entregues as dotações necessárias para cobrir os respetivos encargos que se vão vencendo em cada um dos períodos.

As pensões encontram-se consagradas nos seguintes diplomas (aplicáveis à Santa Casa):

- **Decreto-Lei n.º 247/80** – abrange o pessoal que ficou abrangido desde 31 de Julho de 1980 pelos estatutos de aposentação e de sobrevivência do funcionalismo público (n.º 2 do art.º 2º), pessoal que, a essa data, já se encontrava vinculado a organismos do Estado, onde passou a estar sujeito ao regime da função pública (art.º 3º), e pessoal que se encontrava reformado pela Caixa de Previdência dos Empregados da Assistência, garantindo a SCML um complemento de reforma (diferença entre a pensão que iriam auferir através da CGA e a pensão que auferiam nessa data), tratando-se de um complemento vitalício, sem atualização (n.ºs 1 e 2 do art.º 6º);
- **Decreto-Lei n.º 94/2000** – os colaboradores da Santa Casa que, até 31 de Dezembro de 2005, reuniam as condições expressas no art.º 1º do referido diploma. Os benefícios a cargo da Santa Casa são os seguintes:
  - 1) Pensão de aposentação a atribuir, de acordo com o Decreto-Lei n.º 498/72, correspondente a 90% do salário, até que o aposentado atinja as condições de reforma – pensão até à INR (idade normal de reforma);
  - 2) Quotização à CGA (10% do salário).

Passado este período, a Santa Casa passa a ser responsável apenas pelo disposto no Decreto-Lei n.º 247/80, para os trabalhadores admitidos antes da entrada em vigor do referido diploma. Quanto aos colaboradores admitidos após Julho de 1980, a responsabilidade é encargo total da CGA – pensão após INR.

As pensões contempladas pelo fundo de pensões correspondem a:

- **Pensão de velhice e invalidez** – pensão paga pela CGA, sendo esta responsável pela quota-parte da pensão correspondente ao tempo de serviço decorrido após a data de inscrição naquela Entidade, sendo o tempo anterior encargo da Santa Casa e Centro Nacional de Pensões (CNP);
- **Pensão de sobrevivência imediata e orfandade** – em caso de morte de colaborador ativo a Santa Casa irá pagar uma pensão de sobrevivência aos herdeiros hábeis;
- **Pensão de sobrevivência diferida** - em caso de morte de ex-colaborador aposentado a Santa Casa irá pagar uma pensão de sobrevivência aos herdeiros hábeis.

Em ambos os casos de sobrevivência a pensão a atribuir pela CNP corresponde a 60% da pensão de reforma, sendo que a quota-parte a cargo da SCML será ligeiramente inferior aos 50%.

As responsabilidades com o pagamento das referidas prestações são estimadas anualmente por atuários independentes, sendo utilizado o método do crédito da unidade projetada. O valor presente da obrigação do benefício definido é determinado pelo desconto dos pagamentos futuros dos benefícios, utilizando a taxa de juro de obrigações de “rating” elevado denominadas na mesma moeda em que os benefícios serão pagos e com uma maturidade que se aproxima da responsabilidade assumida.

O 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 atuariais são reconhecidos nos resultados do exercício em que o corte ou a liquidação ocorre. Um corte ocorre quando se verifica uma redução material no número de empregados ou o plano é alterado de tal forma que os benefícios atribuídos são reduzidos, originando uma redução nas responsabilidades com o plano.

### ➤ **Complemento de pensões e comparticipação de encargos com saúde**

De acordo com o regulamento de pessoal, todos colaboradores aposentados ou reformados cujo valor do rendimento *per capita* dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida, são beneficiários de complemento de pensão.

São atribuídas comparticipações de encargos com saúde aos colaboradores referidos no parágrafo anterior e aos colaboradores no ativo com doença crónica grave e/ou incapacitante.

Foi reconhecida à data de transição uma provisão, com base no número de colaboradores em causa, respetivas idades e montante pago em anos anteriores.

### ➤ **Férias e Subsídio de Férias**

De acordo com a legislação vigente, os trabalhadores têm, anualmente, direito no mínimo a 22 dias úteis de férias, bem como a um mês de subsídio de férias, direito esse adquirido no ano anterior ao do seu pagamento. Estas responsabilidades são registadas no período em que todos os trabalhadores adquirem o respetivo direito, independentemente da data do seu pagamento, sendo o saldo a pagar relevado na rubrica de “Credores por acréscimos de gastos”.

## **3.15. Provisões**

As provisões são reconhecidas quando a Santa Casa têm: i) uma obrigação presente legal ou construtiva resultante de eventos passados; ii) para a qual há uma significativa probabilidade (superior a 50%) que seja necessário um dispêndio de recursos internos no pagamento dessa obrigação; e iii) o montante possa ser estimado com razoabilidade. Provisões para fazer face a perdas operacionais futuras não são reconhecidas.

Sempre que um dos critérios não seja cumprido ou a existência da obrigação esteja condicionada à ocorrência (ou não ocorrência) de determinado evento futuro, a Santa Casa divulga tal facto como um passivo contingente, salvo se a avaliação da exigibilidade da saída de recursos para pagamento do mesmo seja considerada remota.

As provisões são mensuradas ao valor presente dos dispêndios estimados para pagar a obrigação utilizando uma taxa de desconto, que reflete a avaliação de mercado para o período do desconto e para o risco da provisão em causa.

Quando exista um conjunto de obrigações semelhantes, a probabilidade de ser necessário incorrer num ex-fluxo para pagar a obrigação é determinada considerando a classe de obrigações de forma agregada.

### Provisão para processos judiciais em curso

Provisões relacionadas com processos judiciais que respeitam essencialmente a discordâncias de natureza contratual com fornecedores e processos de natureza laboral. A Santa Casa reconhece esta provisão quando estima que há uma probabilidade razoável de incorrer em pagamento.

### Provisão para conservação e manutenção de jazigos

A Santa Casa tem uma responsabilidade perpétua quanto à manutenção e conservação de jazigos, no âmbito de processos de herança de beneméritos da SCML. A Santa Casa regista uma provisão por conta dos custos a suportar tendo por base o custo médio de conservação por jazigo e em função do número total de jazigos sob a sua responsabilidade.

## **3.16. Subsídios e apoios do Governo**

A Santa Casa reconhece os subsídios do Estado Português, da União Europeia ou organismos equiparáveis pelo seu justo valor quando existe uma certeza razoável de que o subsídio será recebido, independentemente do seu recebimento.

Os subsídios não reembolsáveis relacionados com ativos são reconhecidos inicialmente na rubrica de capital próprio “Outras variações de capital”, sendo subsequentemente creditados na demonstração dos resultados numa base pro-rata da depreciação dos ativos a que estão associados.

Os subsídios à exploração são reconhecidos como rendimentos na demonstração dos resultados no mesmo período em que os gastos associados são incorridos e registados no resultado do exercício.

### 3.17. Locações

Nas locações consideradas operacionais, únicas às quais a Santa Casa recorreu, as rendas a pagar são reconhecidas como custo na demonstração dos resultados numa base linear, durante o período da locação.

### 3.18. 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, consultorias e intervenção em reabilitação;
  - c) Meios complementares de diagnóstico: exames complementares de diagnóstico nas áreas da radiologia, imagiologia e análises, ginásios e laboratórios;
  - d) Atos terapêuticos: serviços de saúde nas vertentes da medicina física e reabilitação, fisioterapia, terapia da fala e ocupacional, atos de enfermagem, gessos, entre outros.
- vi) Matrículas dos alunos da ESSA, inscrições nas licenciaturas, mestrados, pós-graduações, ações de formação contínua, pagamento de candidaturas e propinas de frequência e pagamentos de emolumentos académicos.

### 3.20. Outros rendimentos

#### i) Prémios caducados

A Santa Casa reconhece rendimentos associados à caducidade dos prémios de Jogos Sociais explorados pelo Departamento de Jogos, à data em que se vence o direito à reclamação dos prémios, ou seja, 3 meses após a data do sorteio/ extração.

Os prémios caducados reconhecidos pela Santa Casa correspondem aos prémios caducados do Euromilhões (conforme o art.º 10º do Decreto-Lei n.º 210/2004, de 20 de Agosto, republicado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de Março), prémios caducados da Lotaria Nacional (conforme o art.º 22º da Portaria n.º 1016/2010, de 4 de Outubro), e ainda aos prémios das Apostas Desportivas à Cota (conforme o art.º 14º Do Decreto Lei n.º 67/2015, de 29 de Abril).

#### ii) Resultados dos jogos sociais

Como beneficiário direto dos resultados gerados pelos Jogos Sociais explorados pelo Departamento de Jogos, os Serviços Centrais e o CMRA reconhecem como Outros rendimentos o valor dos resultados comunicados e pagos mensalmente pelo Departamento de Jogos.

#### iii) Rendimentos Apostas Desportivas à Cota

Os Serviços Centrais reconhecem rendimentos associados às deduções legais de 2% sobre receitas das Apostas Desportivas à Cota, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2015.

#### iv) 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 atividades: i) operacionais; ii) investimento; e iii) financiamento.

As atividades operacionais englobam essencialmente os recebimentos de utentes, inquilinos, jogos sociais e participações, e os pagamentos a fornecedores, ao pessoal, de impostos indiretos líquidos e subsídios.

Os fluxos de caixa incluídos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, recebimentos e pagamentos da venda e compra de ativos tangíveis, e ainda remuneração de equivalentes de caixa e liquidação dos mesmos na maturidade, ou aquando da sua alienação.

Os fluxos de caixa abrangidos nas atividades de financiamento incluem, designadamente, os pagamentos de financiamentos obtidos, pagamento de rendas de locações, juros e despesas relacionadas.

### 3.22. Matérias ambientais

São reconhecidas provisões para Matérias ambientais sempre que a Santa Casa tenha uma obrigação legal ou construtiva, como resultado de acontecimentos passados, relativamente à qual seja provável que uma saída de recursos se torne necessária para a liquidar, e possa ser efetuada uma estimativa fiável do montante dessa obrigação.

### 3.23. Principais estimativas e julgamentos apresentados

As estimativas e julgamentos com impacto nas demonstrações financeiras consolidadas da Santa Casa são continuamente avaliados, representando à data de cada relato a melhor estimativa tendo em conta o desempenho histórico, a experiência acumulada e as expectativas sobre eventos futuros que, nas circunstâncias em causa, se acreditam serem razoáveis.

A natureza intrínseca das estimativas pode levar a que o impacto real das situações que haviam sido alvo de estimativa possam, para efeitos de relato financeiro, vir a diferir dos montantes estimados. As estimativas e os julgamentos que apresentam um risco significativo de originar um ajustamento material no valor contabilístico de ativos e passivos no decurso do exercício seguinte são as que seguem:

#### **Estimativas contabilísticas relevantes**

##### **i) Provisões**

A Santa Casa analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação.

A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

Sempre que adequado, a Santa Casa suporta os seus julgamentos com base em opiniões jurídicas para determinar a necessidade de reconhecimento da eventual provisão para fazer face a essas contingências bem como o valor da mesma (Nota 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 23).

### 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

A Santa Casa não possui qualquer saldo de Caixa ou equivalente de caixa com restrições de utilização, para o período apresentado.

### 4.2. Desagregação dos valores inscritos na rubrica de caixa e em depósitos bancários

Em 31 de dezembro de 2014 e 2015, o detalhe de caixa e equivalentes de caixa apresentam os seguintes valores:

	(euros)	
	2015	2014
Caixa	25.043	53.126
Depósitos bancários	192.145.584	201.465.337
Outros ativos financeiros	-	-
<b>Caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>192.170.627</b>	<b>201.518.463</b>

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 2014 e 2015 é como segue:

	(euros)	
	2015	2014
<b>Numerário</b>		
- Caixa	25.043	53.126
	<b>25.043</b>	<b>53.126</b>
<b>Depósitos bancários</b>		
- Depósitos à ordem	9.842.128	5.799.016
- Depósitos a prazo < 90 dias	33.617.000	162.142.000
- Depósitos a prazo > 90 dias	148.686.456	33.524.321
	<b>192.145.584</b>	<b>201.465.337</b>
<b>Outros Activos Financeiros</b>	-	-
<b>Caixa e equivalentes de caixa (ativo)</b>	<b>192.170.627</b>	<b>201.518.463</b>
<b>Total</b>	<b>192.170.627</b>	<b>201.518.463</b>

## 5 Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros

### 5.1. Alterações às normas contabilísticas de relato financeiro

Não se verificaram quaisquer alterações às normas contabilísticas de relato financeiro em vigor para os períodos apresentados.

### 5.2. Alterações nas Políticas Contabilísticas

Não foi identificado no período findo em 31 de dezembro de 2015 qualquer alteração às políticas contabilísticas.

### 5.3. Alterações nas Estimativas Contabilísticas

A Santa Casa não procedeu à alteração dos procedimentos de determinação das estimativas contabilísticas, que possam ter impacto no período ou em períodos futuros.

### 5.4. Erros de períodos anteriores

No período findo em 31 de dezembro de 2015 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 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
<b>1 de janeiro de 2014</b>									
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)
<b>Valor líquido</b>	<b>28.467.360</b>	<b>100.749.682</b>	<b>4.479.183</b>	<b>501.070</b>	<b>2.853.866</b>	<b>423.858</b>	<b>2.430.778</b>	<b>2.746.378</b>	<b>142.652.175</b>
<b>31 de dezembro de 2014</b>									
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
<b>Valor líquido</b>	<b>31.272.065</b>	<b>106.336.316</b>	<b>3.397.505</b>	<b>283.964</b>	<b>2.530.786</b>	<b>423.858</b>	<b>1.947.222</b>	<b>11.264.581</b>	<b>157.456.298</b>
<b>31 de dezembro de 2014</b>									
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)
<b>Valor líquido</b>	<b>31.272.065</b>	<b>106.336.316</b>	<b>3.397.505</b>	<b>283.964</b>	<b>2.530.786</b>	<b>423.858</b>	<b>1.947.222</b>	<b>11.264.581</b>	<b>157.456.298</b>

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2015 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:

(euros)

	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento transporte	Equipamento administrativo	Obras de arte	Outros ativos tangíveis	Ativos em curso	Total
<b>1 de janeiro de 2015</b>									
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)
<b>Valor líquido</b>	<b>31.272.065</b>	<b>106.336.316</b>	<b>3.397.505</b>	<b>283.964</b>	<b>2.530.786</b>	<b>423.858</b>	<b>1.947.222</b>	<b>11.264.581</b>	<b>157.456.298</b>
<b>31 de dezembro de 2015</b>									
Adições	4.739.744	14.251.013	1.531.619	-	459.841	-	249.421	3.018.049	24.249.687
Alienações	-	-	-	-	(1.172)	-	-	-	(1.172)
Transferências e abates	(3.329.056)	(8.822.766)	(703.202)	-	-	-	(4.548)	(8.322.346)	(21.181.918)
Depreciação - exercício	-	(4.401.972)	(1.292.712)	(109.427)	(1.237.548)	-	(669.649)	-	(7.711.308)
Depreciação - alienações	-	-	-	-	749	-	-	-	749
Depreciação- transf. e abates	-	449.173	502.510	-	-	-	4.548	-	956.231
<b>Valor líquido</b>	<b>32.682.753</b>	<b>107.811.764</b>	<b>3.435.719</b>	<b>174.538</b>	<b>1.752.656</b>	<b>423.858</b>	<b>1.526.994</b>	<b>5.960.285</b>	<b>153.768.567</b>
<b>31 de dezembro de 2015</b>									
Custo de aquisição	32.682.753	171.892.009	16.287.568	2.713.013	15.560.587	423.858	7.582.800	5.960.285	253.102.872
Depreciações acumuladas	-	(64.080.245)	(12.851.848)	(2.538.475)	(13.807.931)	-	(6.055.805)	-	(99.334.305)
<b>Valor líquido</b>	<b>32.682.753</b>	<b>107.811.764</b>	<b>3.435.719</b>	<b>174.538</b>	<b>1.752.656</b>	<b>423.858</b>	<b>1.526.994</b>	<b>5.960.285</b>	<b>153.768.567</b>

As transferências de Ativos em curso para Ativos fixos tangíveis ocorridas entre 1 de janeiro e 31 dezembro de 2015 referem-se 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, à aquisição do Convento da Estrela e Casa de Saúde Militar e do Convento do Colezinho. Encontra-se também registada em 2015 a transmissão dos equipamentos integrados do ISS, I.P. para a SCML, conforme DL 240/2015-Art. 2º, nº 1.

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 pelos Serviços Centrais, as quais não são depreciadas.

## 7 Propriedades de Investimento

Durante o período de 31 de dezembro de 2014 e 2015 a rubrica de propriedades de investimento registou a seguinte evolução, por natureza de ativo:

(euros)

	2015			2014		
	Prop. Invest.	Prop. Invest. em curso	Total	Prop. Invest.	Prop. Invest. em curso	Total
<b>1 de janeiro</b>						
Valor bruto	206.610.987	2.862.472	209.473.459	190.343.176	1.321.479	191.664.655
<b>Justo Valor</b>	<b>206.610.987</b>	<b>2.862.472</b>	<b>209.473.459</b>	<b>190.343.176</b>	<b>1.321.479</b>	<b>191.664.655</b>
Transferências	22.340.577	(2.337.113)	20.003.465	(902.865)	(557.372)	(1.460.237)
Aquisições	23.690.657	4.199.624	27.890.281	100.085	2.098.365	2.198.450
Doações	1.293.522	-	1.293.522	1.084.910	-	1.084.910
Alienações	(1.468.000)	-	(1.468.000)	-	-	-
Variação de Justo valor						
Ganhos	16.624.838	-	16.624.838	16.485.886	-	16.485.886
Perdas	(1.664.004)	-	(1.664.004)	(500.205)	-	(500.205)
	<b>267.428.577</b>	<b>4.724.984</b>	<b>272.153.561</b>	<b>206.610.987</b>	<b>2.862.472</b>	<b>209.473.459</b>
<b>31 de dezembro</b>						
Valor bruto	267.428.577	4.724.984	272.153.561	206.610.987	2.862.472	209.473.459
<b>Justo Valor</b>	<b>267.428.577</b>	<b>4.724.984</b>	<b>272.153.561</b>	<b>206.610.987</b>	<b>2.862.472</b>	<b>209.473.459</b>

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é detentora de prédios urbanos e prédios rústicos sendo que predominam os prédios urbanos.

Em 2015 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.

Do total de adições ocorrido no período, no valor de 27.890 mil euros, 23.608 mil euros corresponde à liquidação parcial do Fundo Imobiliário Fechado “Santa Casa 2004” com transferência de três imóveis em 2015 para a SCML (nota 10), e a investimento em obras estruturais e de conservação de propriedades de investimento.

O montante registado na rubrica ‘Propriedades de Investimento em Curso’ refere-se ao investimento em obras de adaptação e requalificação de propriedades de investimento.

Os rendimentos obtidos com rendas durante os exercícios de 2014 e 2015, foram como segue:

(euros)	
2015	2014
5.540.177	4.027.818

Os encargos incorridos com conservação e manutenção de propriedades de rendimento durante os exercícios de 2014 e 2015, foram como segue:

(euros)	
2015	2014
1.308.173	1.434.126

## 8 Ativos Intangíveis

O valor dos intangíveis refere-se a programas informáticos adquiridos para suporte às atividades operacionais e administrativas da Santa Casa. A evolução registada para os períodos apresentados é como segue:

	(euros)	
	2015	2014
<b>1 de janeiro de</b>		
Custo de aquisição	4.686.390	4.347.048
Amortizações acumuladas	(3.945.919)	(3.483.531)
<b>Valor líquido</b>	<b>740.471</b>	<b>863.517</b>
<b>Adições</b>	<b>29.391</b>	<b>339.342</b>
Amortização - exercício	(389.635)	(462.388)
<b>Valor líquido</b>	<b>380.228</b>	<b>740.471</b>
<b>31 de dezembro de</b>		
Custo de aquisição	4.715.781	4.686.390
Amortizações acumuladas	(4.335.554)	(3.945.919)
<b>Valor líquido</b>	<b>380.228</b>	<b>740.471</b>

## 9 Ativos biológicos

A 31 de dezembro de 2014 e 2015, os ativos biológicos registados referem-se às seguintes naturezas:

	(euros)					
	2015			2014		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
<b>Ao justo valor</b>						
Montado de Sobro (produção de cortiça)	-	2.236.580	2.236.580	-	2.196.462	2.196.462
Montado de Sobro Jovem	-	74.960	74.960	-	74.960	74.960
Pinheiro Bravo	-	239.436	239.436	-	285.001	285.001
Eucalipto	-	120.796	120.796	-	100.554	100.554
	<b>0</b>	<b>2.671.772</b>	<b>2.671.772</b>	<b>0</b>	<b>2.656.977</b>	<b>2.656.977</b>

No período findo em 31 de dezembro de 2015, 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 2015, divididos por tipologia, assim como as estimativas não financeiras efetuadas encontram-se descritas na tabela seguinte:

Ativo biológico/ produto agrícola	Medidas de quantificação	Fatores de cálculo
Montado de Sobro (produção de cortiça)	Método de capitalização do Rendimento	Rendimentos possíveis e efetivos, fluxos contabilísticos dos custos de manutenção inerentes ao ciclo produtivo, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção.
Pinheiro Bravo		
Eucalipto		
Montado de Sobro Jovem	Método do custo de instalação e prémios esperados	Custo de instalação, taxa de sucesso de instalação, prémio de manutenção e prémio de perda de rendimento.

A variação ocorrida no valor dos ativos biológicos, para o período apresentado, é como segue:

(euros)					
	Montado de Sobro (produção de cortiça)	Pinheiro Bravo	Eucalipto	Montado de Sobro Jovem	Total
<b>1 de janeiro de 2014</b>	<b>1.728.783</b>	<b>315.414</b>	<b>85.716</b>	<b>74.960</b>	<b>2.204.873</b>
Adições	-	-	-	-	-
Reduções	-	-	-	-	-
Variações do justo valor	467.679	(30.413)	14.839	-	452.104
<b>31 de dezembro de 2014</b>	<b>2.196.462</b>	<b>285.001</b>	<b>100.554</b>	<b>74.960</b>	<b>2.656.977</b>
<b>1 de janeiro de 2015</b>	<b>2.196.462</b>	<b>285.001</b>	<b>100.554</b>	<b>74.960</b>	<b>2.656.977</b>
Adições	-	-	-	-	-
Reduções	-	-	-	-	-
Variações do justo valor	40.118	(45.564)	20.241	-	14.795
<b>31 de dezembro de 2015</b>	<b>2.236.580</b>	<b>239.436</b>	<b>120.796</b>	<b>74.960</b>	<b>2.671.772</b>

A variação do justo valor ocorrida no exercício de 2015 é de 14.795 euros (2014: 452.104 euros).

## 10 Participações financeiras – método equivalência patrimonial

Em 31 de dezembro de 2014 e 2015, 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)
	<b>Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"</b>
<b>1 de janeiro de 2014</b>	<b>46.894.408</b>
Aquisições	-
Ganhos / (Perdas)	271.326
<b>31 de dezembro de 2014</b>	<b>47.165.734</b>
Aquisições	-
Ganhos / (Perdas)	(2.309.327)
Liquidação parcial	(23.608.454)
<b>31 de dezembro de 2015</b>	<b>21.247.953</b>

Os ativos e passivos 31 de dezembro de 2014 e 2015, e os rendimentos e gastos gerados desde a data de aquisição, conforme reconhecido nas demonstrações financeiras individuais do “Fundo Imobiliário Santa Casa 2004”, são como segue:

	(euros)	
	<b>Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"</b>	
	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>Ativos</b>		
Não correntes	23.969.647	50.419.110
Correntes	1.618.435	2.085.609
	<b>25.588.082</b>	<b>52.504.719</b>
<b>Passivos</b>		
Não correntes	-	-
Correntes	4.340.129	5.338.985
	<b>4.340.129</b>	<b>5.338.985</b>
<b>Capital Próprio</b>	<b>21.247.953</b>	<b>47.165.734</b>
	<b>25.588.082</b>	<b>52.504.719</b>
<b>Atividade no ano</b>		
Rendimentos	1.276.040	2.215.084
Gastos	(3.585.367)	(1.943.758)
Resultado líquido	<b>(2.309.327)</b>	<b>271.326</b>
% participação detida	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	<b>(2.309.327)</b>	<b>271.326</b>

A informação financeira utilizada para a aplicação do método da equivalência patrimonial corresponde à informação incluída nas demonstrações financeiras do Fundo Imobiliário “Santa Casa 2004” de 31 de dezembro de 2014 e 2015.

A carteira de imóveis detidos à data de 31 de dezembro de 2015 apresenta o valor de 23.969.647 euros (2014: 50.419.110 euros), com a seguinte composição:

	(euros)	
	2015	2014
<b>Construções acabadas</b>		
<b>Arrendadas</b>		
Rua Actor Taborda, n.º 20 a 24	748.389	909.778
Largo Conde Barão, n.º 9 a 12	1.691.890	1.842.650
Rua Fernandes Tomás 29	1.025.200	1.024.350
Avenida Casal Ribeiro, n.º 37 a 53	-	3.149.617
Av. Almirante Reis, n.º 78	4.336.300	4.662.950
Palácio Valada da Azambuja	7.478.607	7.551.100
<b>Não arrendadas</b>		
Av. Almirante Reis, n.º 78	684.950	1.237.710
Avenida Casal Ribeiro, n.º 55	2.755.374	2.519.694
Rua Actor Taborda, n.º 26 a 34	1.800.731	2.099.412
Avenida Casal Ribeiro, n.º 37 a 53	3.448.207	-
Rua Calçada Boa-Hora, n.º 130	-	10.651.850
Av. José Malhoa n.º 3 e 3A	-	8.121.955
Av. José Malhoa n.º 9 e 9A	-	6.648.045
<b>Saldo Final</b>	<b>23.969.647</b>	<b>50.419.110</b>

Em dezembro de 2014 a Mesa da Santa Casa deliberou a liquidação do Fundo. Em 2015 ocorreu a liquidação parcial do Fundo com transferência para a SCML dos imóveis sitos na Rua Calçada Boa-Hora n.º 130, Av. José Malhoa n.º 3 e 3A e Av. José Malhoa n.º 9 e 9A.

## 11 Participações financeiras – outros métodos

Em 31 de dezembro de 2014 e 2015, os ativos reconhecidos nesta rubrica referem-se a instrumentos de capital de natureza diversa, como segue:

		(euros)	
Método de mensuração		2015	2014
<b>Ao justo valor</b>			
Ações nacionais cotadas	i)	783.037	15.905.781
Ações internacionais cotadas	ii)	14.904	22.565
Unidades de Participação Nacionais	iii)	176.264	179.038
Unidades de Participação Internacionais	iii)	348.629	320.282
Títulos de dívida pública perpétua		88	88
<b>Ao custo</b>			
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	1.961.610
Outros	iv)	177.108	177.108
<b>Total</b>		<b>3.662.261</b>	<b>18.767.093</b>

- i) Ações cotadas no índice bolsista PSI, as quais encontram-se valorizadas ao valor de mercado;
- ii) Ações estrangeiras cotadas nos respetivos países, valorizadas ao valor de mercado;
- iii) Subscrição de obrigações emitidas por entidades nacionais e internacionais, encontrando-se valorizadas ao justo valor;

- iv) Participações de capital em empresas nacionais e internacionais que não se encontram cotadas, encontrando-se valorizadas ao custo histórico.

Os movimentos registados nesta rubrica foram os seguintes:

	(euros)		
	Mensuração justo valor	Mensuração custos	Total
<b>1 de janeiro de 2014</b>	<b>1.076.078</b>	<b>377.729</b>	<b>1.453.807</b>
Aquisições	14.939.516	1.961.610	16.901.127
Ajustamento de justo valor	412.160	-	412.160
<b>31 de dezembro de 2014</b>	<b>16.427.753</b>	<b>2.339.340</b>	<b>18.767.093</b>
Aquisições	989.536	-	989.536
Ajustamento de justo valor	47.522	-	47.522
Alienações/Liquidações	(16.141.890)	-	(16.141.890)
<b>31 de dezembro de 2015</b>	<b>1.322.922</b>	<b>2.339.340</b>	<b>3.662.261</b>

## 12 Outros ativos financeiros

Em 31 de dezembro de 2014 e 2015, a rubrica de Outros ativos financeiros apresenta a seguinte decomposição:

	(euros)	
	2015	2014
Fundo de Investigação e Desenvolvimento	6.400.000	-
Outros ativos financeiros	200.000	1.000.000
<b>Total</b>	<b>6.600.000</b>	<b>1.000.000</b>

Fundo de Investigação e Desenvolvimento, fundo de tesouraria específico para iniciativas com outras instituições, com vista ao desenvolvimento, reabilitação e conservação do respetivo património imobiliário, através do Programa Mãos Dadas - Projetos Especiais de Coesão, onde se destacam o Fundo Rainha Dona Leonor, o Fundo Nossa Senhora do Manto e os Protocolos celebrados com Igrejas.

De destacar também as iniciativas no âmbito da investigação científica, nomeadamente a 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).

Tratando-se de iniciativas plurianuais, com planos de pagamentos estabelecidos, este Fundo assegura a integral disponibilidade financeira desde o momento da assunção da responsabilidade.

Em outros ativos financeiros encontra-se registada uma aplicação financeira no valor de 200 mil euros que deve permanecer constituída enquanto vigorar a garantia bancária prestada à Sojogo.

### 13 Inventários

O detalhe de inventários em 31 de dezembro de 2014 e 2015 é como segue:

	(euros)	
	2015	2014
<b>Mercadorias</b>	<b>127.195</b>	<b>142.149</b>
Outros artigos	63.143	75.044
Artigos papel	35.693	37.599
Artigos casa	18.530	18.937
Artigos moda	4.291	4.465
Livros e publicações	5.539	6.104
<b>Matérias-primas, subsidiárias e de consumo</b>	<b>948.404</b>	<b>689.881</b>
Produtos farmacêuticos	279.765	234.596
Material consumo clínico	300.431	293.122
Aparelhos ortopédicos e outros	109.879	111.975
Limpeza, higiene e conforto	252.391	43.509
Louças, talheres e utensílios de cozinha	130	369
Géneros alimentares	346	1.280
Produtos dietéticos	1.213	-
Outros bens de consumo	4.250	5.029
<b>Imparidade de inventários</b>	<b>(40.000)</b>	<b>(40.000)</b>
<b>Total inventários</b>	<b>1.035.599</b>	<b>792.029</b>

No ano de 2015 não se registou qualquer imparidade em inventários.

O custo dos inventários reconhecidos, em 2015 como gasto e incluído na rubrica “custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas” totalizou 4.377.978 euros (2014: 5.283.513 euros).

### 14 Clientes / Utentes

No exercício findo em 31 de dezembro de 2014 e 2015 a decomposição da rubrica de clientes/utentes é como segue:

	(euros)					
	2015			2014		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Clientes de Ação Social	494.337	-	494.337	491.297	-	491.297
Inquilinos	31.783	-	31.783	43.796	-	43.796
Clientes saúde c/c	51.491.748	-	51.491.748	51.850.306	-	51.850.306
Clientes de estabelecimento de ensino	71.148	-	71.148	83.038	-	83.038
Outros clientes	768	-	768	8.385	-	8.385
Clientes cobrança duvidosa	6.769.585	-	6.769.585	6.282.912	-	6.282.912
	<b>58.859.368</b>	<b>-</b>	<b>58.859.368</b>	<b>58.759.735</b>	<b>-</b>	<b>58.759.735</b>
Imparidade de clientes da Ação Social	(216.035)	-	(216.035)	(41.194)	-	(41.194)
Imparidade de inquilinos	(1.031.539)	-	(1.031.539)	(834.642)	-	(834.642)
Imparidade de clientes saúde	(50.827.807)	-	(50.827.807)	(50.186.003)	-	(50.186.003)
Imparidade de clientes inclui	(1.800)	-	(1.800)	-	-	-
Imparidade de clientes de estabelecimento de ensino	(156.651)	-	(156.651)	(156.691)	-	(156.691)
	<b>(52.233.832)</b>	<b>-</b>	<b>(52.233.832)</b>	<b>(51.218.530)</b>	<b>-</b>	<b>(51.218.530)</b>
<b>Total</b>	<b>6.625.536</b>	<b>-</b>	<b>6.625.536</b>	<b>7.541.205</b>	<b>-</b>	<b>7.541.205</b>

i) Clientes saúde c/c – relativo aos serviços e cuidados de saúde prestados no âmbito do internamento, consultas e meios complementares de diagnóstico e terapêutica, 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 2015 registou-se, no CMRA, um aumento de 970.381 euros devido, essencialmente, a montantes faturados a entidades da Região Autónoma dos Açores e pelos montantes de faturação não reconhecido pela Administração Regional de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT) relativa ao período de agosto de 2012 a dezembro de 2013. Relativamente a faturação do período posterior que eventualmente não seja reconhecida, a Santa Casa irá igualmente contestar e acionar os meios necessários com vista à sua liquidação.

No mesmo período registou-se, no CMRA, a utilização/reversão da imparidade de clientes no montante de 423.248 euros, resultante sobretudo da liquidação de valores em dívida com mais de um ano de antiguidade e da conclusão de processos que decorriam pela via judicial ou que se encontravam em fase de pré contencioso.

	(euros)	
	2015	2014
<b>1 de janeiro</b>	<b>51.218.530</b>	<b>50.484.491</b>
Aumentos	1.485.246	1.693.756
Utilizações	(160.327)	(16.074)
Reduções	(309.616)	(943.643)
<b>31 de dezembro</b>	<b>52.233.832</b>	<b>51.218.530</b>

### Adiantamento de Clientes

Encontram-se registados na ESSA adiantamentos de clientes no valor de 189.247 euros (2014: 173.119 euros) que correspondem a propinas pagas por alunos da ESSA.

## 15 Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2014 e 2015 a decomposição da rubrica “Fornecedores” era como segue:

		(euros)					
		2015			2014		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores gerais	i)	7.213.758	-	7.213.758	6.277.726	-	6.277.726
Fornecedores faturas em receção		2.032.390	-	2.032.390	2.165.245	-	2.165.245
<b>Total saldo fornecedores</b>		<b>9.246.148</b>	<b>-</b>	<b>9.246.148</b>	<b>8.442.971</b>	<b>-</b>	<b>8.442.971</b>

- i) Fornecedores gerais: saldos credores referentes a transações de natureza operacional, como sejam aquisições de refeições confeccionadas ou honorários por serviços profissionais prestados.

Em 31 de dezembro de 2014 e 2015, os saldos de fornecedores em conta corrente mais significativos referem-se às seguintes entidades:

	(euros)	
	2015	2014
<b>Entidade</b>		
PT Comunicações, SA	1.369.239	201.026
GERTAL - Comp. G. Restaur.Alimentar SA	1.213.022	1.264.605
Centro Hospitalar de Cascais	590.236	590.236
Strong Segurança, SA	551.840	563.571
Nordigal Industria de Transf. Alimentar SA	445.533	212.048
Virtuoso, Lda	278.471	53.354
Uniself - Soc. de Restaurantes Públicos e Privados SA	185.699	23.252
Iberlim - Sociedade Técnica de Limpeza	163.628	152.692
EUREST (Portugal), Soc. Europeia Restautantes, Lda	148.750	148.750
EDP Serviço Universal, SA	140.234	145.679
Associação Nacional das Farmácias	57.071	294.802
ISS FACILITY SERVICES gestão e manutenção	132.386	209.932
Séniore em casa, cuidados domiciliários, Lda	24.372	165.673
Johnson & Johnson, Lda	5.255	147.090
Outros	3.940.409	4.270.260
<b>Total</b>	<b>9.246.148</b>	<b>8.442.971</b>

Em 31 de dezembro de 2015 encontra-se registado o montante de 237.441 euros em adiantamentos a fornecedores (2014: 293.578 euros).

## 16 Estado e outros entes públicos

No exercício findo em 31 de dezembro de 2014 e 2015, os saldos de Estado e outros entes públicos são os seguintes:

	(euros)			
	2015		2014	
	Devedor	Credor	Devedor	Credor
Impostos s/ rendimento - IRS	-	1.648.031	-	1.471.579
Imposto s/ valor acrescentado - IVA	882.435	532.854	748.023	560.773
Contribuições p/ segurança social e CGA	-	2.579.053	-	2.373.298
Outros impostos	1.094	5.693	1.158	4.935
	<b>883.529</b>	<b>4.765.631</b>	<b>749.181</b>	<b>4.410.585</b>

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 2014 e 2015, a decomposição da rubrica de Outras contas a receber, é como segue:

								(euros)
		2015			2014			
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total	
Outros devedores								
Entidades relacionadas	i)	3.677.079	-	3.677.079	554.883	-	554.883	
Financiamentos externos	ii)	251.522	-	251.522	725.733	-	725.733	
Distribuição de Resultados do DJ	iii)	35.986.313	-	35.986.313	25.249.227	-	25.249.227	
Adiantamentos CTT - Subsídios	iv)	1.536.209	-	1.536.209	1.554.343	-	1.554.343	
Outros		2.253.009	-	2.253.009	1.697.455	-	1.697.455	
Pessoal	v)	1.425.512	-	1.425.512	507.076	-	507.076	
CRSSLVT	vi)	1.144.349	-	1.144.349	1.144.349	-	1.144.349	
Permutas de edifícios	vii)	3.000.000	-	3.000.000	3.000.000	-	3.000.000	
Devedores por acréscimos de rendimentos	viii)	492.539	-	492.539	868.188	-	868.188	
Empréstimo fardas		441	-	441	861	-	861	
Imparidade de outros devedores		(247.961)	-	(247.961)	(247.961)	-	(247.961)	
<b>Outras contas a receber</b>		<b>49.519.011</b>	<b>-</b>	<b>49.519.011</b>	<b>35.054.154</b>	<b>-</b>	<b>35.054.154</b>	

i) Entidades relacionadas: saldos resultantes das transações operacionais entre a Santa Casa e o Departamento de Jogos (Nota 37);

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 IEPF (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)
		2015	2014	
Juros a receber	i)	183.669	460.850	
Outros rendimentos	ii)	308.871	407.338	
		<b>492.539</b>	<b>868.188</b>	

i) Juros a receber: saldo referente à especialização de rendimentos de aplicações de tesouraria de curto-prazo;

ii) Outros rendimentos: contempla diversas especializações de cuidados de saúde prestados, assim como a faturação de dezembro que apenas é integrada no mês seguinte.

## 18 Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2014 e 2015, a Santa Casa tem registado na rubrica de diferimentos os seguintes saldos:

	(euros)	
	2015	2014
Rendas e outros serviços	481.480	650.230
<b>Gastos a reconhecer</b>	<b>481.480</b>	<b>650.230</b>
Rendas de Propriedades de Investimento	414.298	325.699
Outros rendimentos	125.715	133.483
<b>Rendimentos a reconhecer</b>	<b>540.012</b>	<b>459.182</b>

Em gastos a reconhecer encontra-se registada a especialização de rendas de espaços arrendados pelos Serviços Centrais referentes a janeiro de 2016, a especialização de seguros referentes ao primeiro trimestre de 2016 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 2015 mas referentes a janeiro de 2016.

Em outros rendimentos a reconhecer, encontram-se registadas matrículas e inscrições recebidas pela ESSA em Agosto e Setembro relativas ao ano letivo 2015/2016.

## 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 2014 e 2015 são os seguintes:

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;
- c) 8.497.909 euros: pela reexpressão do resultado líquido do exercício de 2013;
- b) (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.

Exercício 2015:

- a) 4.917.355 euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2014, conforme deliberação da Mesa da Santa Casa de 19 de Março de 2015.

## 21 Outras variações no capital próprio

A rubrica “Outras variações no capital próprio” refere-se às seguintes naturezas de movimentos ocorridos nos exercícios de 2014 e 2015:

	(euros)		
	<b>Doações</b>	<b>Subsídios</b>	<b>Total</b>
<b>1 de janeiro de 2014</b>	<b>8.378.485</b>	<b>1.577.367</b>	<b>9.955.852</b>
Adições/ Reforços	4.334.550	-	<b>4.334.550</b>
Regularização por resultados	-	(175.534)	<b>(175.534)</b>
<b>31 de dezembro de 2014</b>	<b>12.713.035</b>	<b>1.401.834</b>	<b>14.114.869</b>
Adições/ Reforços	4.655.275	-	<b>4.655.275</b>
Regularização por resultados	-	(175.533)	<b>(175.533)</b>
<b>31 de dezembro de 2015</b>	<b>17.368.310</b>	<b>1.226.301</b>	<b>18.594.611</b>

### Doações

O saldo de “Doações” respeita à integração em património da Santa Casa, respeitante a bens doados por beneméritos, refletindo o valor de avaliação que lhes é atribuído.

O movimento de “Adições/ Reforços” está associado à integração de novos bens doados durante o exercício, sendo que as principais doações foram:

	(euros)
	<b>2015</b>
Transmissão dos estabelecimentos integrados do ISS, I.P.	3.361.753
Doação de Álvaro Gomes das Neves	690.300
Doação de João Carvalho Canena	466.538
Doação de Maria Elisabete Vasconcelos Horta Penim Almeida Reis	87.229
Doação de Cremilda da Silva Cardoso	49.455
	<b>4.655.275</b>

### Subsídios

Os saldos de subsídios ao investimento respeitam aos seguintes programas:

	(euros)	
	<b>2015</b>	<b>2014</b>
FEDER - Aldeia de Santa Isabel e Refeitório dos Anjos	412.380	500.970
PILAR - Lar N. Sra. do carmo e Lar N. Sra. dos Anjos	306.989	368.387
CNLCS - Residência Santa Rita de Cássia	31.954	37.279
POC - Obras de Remodelação / Ampliação do Museu de S. Roque	465.716	482.847
PLCP - Projeto Integrado do Bairro Alto	9.262	12.350
	<b>1.226.301</b>	<b>1.401.834</b>

O movimento do período (em 2015: 175.533 euros e em 2014: 175.534 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 2014 e 2015, o detalhe da rubrica de “Provisões” apresenta os seguintes valores:

					(euros)
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Investigação e Desenvolvimento	Outras provisões	Total
<b>1 de janeiro de 2014</b>	<b>3.931.352</b>	<b>2.558.000</b>	-	<b>120.235</b>	<b>6.609.587</b>
Dotação	857.482	-	-	-	<b>857.482</b>
Utilização	(211.214)	-	-	-	<b>(211.214)</b>
Redução	(574.411)	-	-	-	<b>(574.411)</b>
<b>31 de dezembro de 2014</b>	<b>4.003.209</b>	<b>2.558.000</b>	-	<b>120.235</b>	<b>6.681.443</b>
Saldo corrente	-	-	-	-	-
Saldo não corrente	4.003.209	2.558.000	-	120.235	<b>6.681.443</b>
	<b>4.003.209</b>	<b>2.558.000</b>	-	<b>120.235</b>	<b>6.681.443</b>
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Investigação e Desenvolvimento	Outras provisões	Total
<b>1 de janeiro de 2015</b>	<b>4.003.209</b>	<b>2.558.000</b>	-	<b>120.235</b>	<b>6.681.443</b>
Dotação	1.041.494	-	6.494.016	5.600.000	<b>13.135.510</b>
Utilização	(372.216)	-	(6.494.016)	(16.077)	<b>(6.882.309)</b>
Redução	(1.046.184)	-	-	-	<b>(1.046.184)</b>
<b>31 de dezembro de 2015</b>	<b>3.626.302</b>	<b>2.558.000</b>	-	<b>5.704.158</b>	<b>11.888.460</b>
Saldo corrente	-	-	-	-	-
Saldo não corrente	3.626.302	2.558.000	-	5.704.158	<b>11.888.460</b>
	<b>3.626.302</b>	<b>2.558.000</b>	-	<b>5.704.158</b>	<b>11.888.460</b>

### Processos judiciais

Provisão constituída segundo a avaliação que a Santa Casa efetua da sua exposição a contingências legais, nomeadamente processos de natureza laboral e civil nos quais a SCML é ré. Os incrementos registados em 2015 resultam dos processos instaurados no decorrer neste período, correspondendo aos montantes que eventualmente venham a ser encargo da Santa Casa, quando expectáveis ou apurados com base em estimativas por parte do Gabinete Jurídico da SCML. As reduções decorrem de processos judiciais em curso com conclusão favorável em 2015.

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.

### Investigação e Desenvolvimento

A provisão constituída em 2015 para Investigação e Desenvolvimento foi totalmente utilizada pelos compromissos assumidos (nota 12), encontrando registado em outras contas a pagar os valores a pagar em anos futuros (nota 24).

**Outras provisões**

Por prudência, constitui-se uma provisão em 2015 de 5.600 mil euros para eventual necessidade de recapitalização do Fundo de Pensões.

**23 Responsabilidade por benefícios pós-emprego**

O Fundo de Pensões foi constituído com a finalidade de garantir uma quota-parte dos benefícios previstos no Estatuto da Função Pública, correspondendo ao número de anos e meses contados desde a data de inscrição na Segurança Social, até à data de inscrição na Caixa Geral de Aposentações (“CGA”), assim como os complementos de reforma previstos no Decreto-Lei n.º 247/80, de 24 de Julho. Para cobertura das responsabilidades para complementos de pensões de reforma, a Santa Casa contribui para um Fundo de Pensões autónomo, para o qual é transferida a totalidade das responsabilidades e as dotações necessárias para cobrir os respetivos encargos que se forem vencendo em cada um dos exercícios.

Encontram-se, ainda, registadas responsabilidades com complemento de pensões atribuídos de acordo com o regulamento de pessoal, a todos colaboradores aposentados ou reformados cujo valor do rendimento *per capita* dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida. Estes colaboradores aposentados ou reformados beneficiam também do reembolso de encargos com saúde, bem como aqueles que, encontrando-se no ativo, sofram de doença crónica grave e/ou incapacitante.

Em termos globais, o impacto destas responsabilidades nas demonstrações financeiras da Santa Casa é como segue:

	(euros)	
	2015	2014
<b>Obrigações no balanço</b>		
Complemento de pensões	(4.643.033)	(550.845)
Encargos com saúde	(104.158)	(16.077)
	<b>(4.747.191)</b>	<b>(566.921)</b>
	2015	2014
<b>Gastos na demonstração dos resultados</b>		
Complemento de pensões	4.092.188	858.023
Encargos com saúde	16.077	-
	<b>4.108.265</b>	<b>858.023</b>

O estudo atuarial desenvolvido por entidade independente, com referência a 31 de dezembro de 2015, para apuramento das responsabilidades acumuladas a essa data, teve por base os pressupostos em vigor no ano transato, conforme mapa seguinte:

	2015	2014
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

**23.1. Fundo de pensões**

Em 31 de dezembro de 2014 e 2015 a cobertura das responsabilidades da Santa Casa pelos ativos do Fundo era a seguinte:

	(euros)	
	2015	2014
Valor presente da obrigação	(58.925.288)	(61.920.989)
Justo valor dos ativos do plano	54.282.256	61.370.144
<b>Obrigação no balanço</b>	<b>(4.643.033)</b>	<b>(550.845)</b>

No primeiro trimestre de 2016 foram feitas contribuições de forma a repor o nível de financiamento do Fundo. A evolução verificada no valor presente da obrigação com o Fundo de Pensões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2014 e 2015 detalha-se como segue:

	(euros)	
	2015	2014
<b>1 de janeiro</b>	<b>61.920.989</b>	<b>66.110.890</b>
Custo serviços correntes	14.095	26.399
Custo dos juros	2.641.132	2.811.381
Pagamento de benefícios	(6.657.978)	(6.964.124)
(Ganhos)/perdas atuariais	1.007.050	(63.557)
<b>31 de dezembro</b>	<b>58.925.288</b>	<b>61.920.989</b>

O património dos fundos afetos ao financiamento das responsabilidades acima referidas teve a seguinte evolução, nos exercícios findos a 31 de dezembro de 2014 e 2015:

	(euros)	
	2015	2014
<b>1 de janeiro</b>	<b>61.370.144</b>	<b>66.418.068</b>
Ganhos/ (perdas) atuariais	(3.050.446)	(912.954)
Benefícios pagos	(6.657.978)	(6.964.124)
Retorno esperado dos ativos do fundo	2.620.534	2.829.155
<b>31 de dezembro</b>	<b>54.282.256</b>	<b>61.370.144</b>

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 2014 e 2015:

	(euros)	
	2015	2014
Obrigações	54.883.341	57.146.440
Depósitos a curto prazo	6.966.524	12.407.946
Produtos Estruturados	-	500.900
Fundos de Investimento	5.353.501	5.957.067
	<b>67.203.366</b>	<b>76.012.352</b>

Em 2014 e 2015 o impacto do Fundo de Pensões na demonstração dos resultados é negativo, ou seja, representa um aumento dos gastos com pessoal (Nota 29), conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2015	2014
Custos serviços correntes	(14.095)	(26.399)
Custos dos juros	(2.641.132)	(2.811.381)
(Ganhos) / perdas atuariais	(4.057.495)	(849.398)
Retorno estimado dos ativos do plano	2.620.534	2.829.155
<b>Total incluído em gastos com pessoal</b>	<b>(4.092.188)</b>	<b>(858.023)</b>

### 23.2. 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. Em 2015 foi utilizado o remanescente da provisão constituída.

## 24 Outras contas a pagar

Em 31 de dezembro de 2014 e 2015, o detalhe da rubrica de Outras contas a pagar é como segue:

		(euros)					
		2015			2014		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores de investimentos	i)	1.066.504	-	1.066.504	926.416	-	926.416
Outros credores							
Credores por subsídios a pagar	ii)	1.633.899	-	1.633.899	1.634.853	-	1.634.853
ISS - Estabelecimentos Integrados	iii)	1.510.478	-	1.510.478	1.346.855	-	1.346.855
Entidades Relacionadas		-	-	-	233.158	-	233.158
Entidades beneficiárias do Fundo Invest. e Desenv.	iv)	4.856.067	-	4.856.067	-	-	-
Outros		3.098.431	-	3.098.431	3.081.028	-	3.081.028
Pessoal		133.766	-	133.766	127.419	-	127.419
Credores por acréscimos de gastos	v)	22.968.100	-	22.968.100	21.155.720	-	21.155.720
<b>Outras contas a pagar</b>		<b>35.267.245</b>	<b>-</b>	<b>35.267.245</b>	<b>28.505.449</b>	<b>-</b>	<b>28.505.449</b>

- i) Fornecedores de investimentos: o saldo de fornecedores de investimentos respeita a aquisições de bens com a natureza de ativos fixos tangíveis e encargos com reparação e manutenção de equipamentos quando se enquadram dentro da política contabilística estabelecida para a Santa Casa (Nota 3.2);
- ii) Credores por subsídios a pagar: saldos relativos a prestações concedidas, pela Santa Casa, a pessoas desfavorecidas;
- 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) Entidades beneficiárias do fundo de investigação e desenvolvimento: este saldo respeita a compromissos assumidos com entidades no âmbito do Fundo de Investigação e Desenvolvimento (nota 12) e cujos pagamentos só estão previstos ocorrer em anos futuros;

- v) Credores por acréscimos de gastos: este saldo respeita a especializações de gastos de natureza diversa, os quais se resumem como segue:

		(euros)	
		2015	2014
Remunerações a liquidar	a)	18.140.605	14.692.717
Outros gastos	b)	4.827.495	6.463.003
		<b>22.968.100</b>	<b>21.155.720</b>

- a) Remunerações a liquidar: especialização de remunerações de colaboradores, face a direitos adquiridos e reconhecidos durante o período, a serem pagos durante o período subsequente;

- b) Outros gastos: especializações de custos operacionais diversos.

## 25 Vendas e serviços prestados

O montante de vendas e serviços prestados reconhecido na demonstração dos resultados em 2014 e 2015 é o seguinte:

		(euros)	
		2015	2014
<b>Vendas de Produtos</b>	<b>i)</b>		
Livros e publicações		14.726	17.293
Artigos museu S. Roque		4.195	6.210
Alimentação		66.671	78.088
Trab. Prod. Utentes		11.361	12.055
Artigos médicos		344.377	252.049
Outros bens		4.218	24.617
<b>Subtotal</b>		<b>445.548</b>	<b>390.312</b>
<b>Prestação de serviços - Ação Social</b>	<b>ii)</b>		
Lar de idosos		23.940.282	22.710.702
Apoio domiciliário		11.231.509	12.842.131
Creche		11.427.660	11.656.149
Centro de dia		4.413.185	4.706.064
Jardim de infância		3.709.561	3.794.911
Lar doentes crónicos		4.218.103	4.157.610
Outras residências		3.903.044	2.618.699
Creche familiar		1.764.742	1.870.329
Colónia férias		19.168	16.634
Centro act. Ocupacionais		1.585.705	1.575.540
Outras prestações de serviços		23.886.134	25.654.002
<b>Subtotal</b>		<b>90.099.092</b>	<b>91.602.770</b>
<b>Prestação de serviços - Ensino</b>	<b>iii)</b>		
Inscrições		139.936	160.777
Matrículas		28.819	46.288
Propinas		1.672.874	2.045.233
Candidaturas		24.755	16.860
Outras		54.097	70.168
<b>Subtotal</b>		<b>1.920.482</b>	<b>2.339.326</b>
<b>Outras Prestações de Serviços</b>	<b>ii)</b>		
Saúde - DASS e USNJP		17.204.005	17.063.348
Saúde - HOSA e CMRA		15.533.353	15.755.837
Outras		325.343	366.949
<b>Subtotal</b>		<b>33.062.700</b>	<b>33.186.134</b>
<b>Vendas e serviços prestados</b>		<b>125.527.822</b>	<b>127.518.542</b>

- i) Rébito vendas de produtos: rébito das vendas de artigos de *merchandising* comercializados no Museu de S. Roque e venda de bens doados;
- ii) Rébito da prestação de serviços de ação social e saúde: rébito 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.

## 26 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 2014 e 2015, é o seguinte:

	(euros)	
	2015	2014
Acordo de Cooperação com IEFP	1.000.000	1.000.000
PROGRESS	203.568	338.933
Apoio ao Emprego	398.604	336.273
PAQ PIEF	-	80.445
Outros	58.374	166.437
	<b>1.660.545</b>	<b>1.922.088</b>

## 27 Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas

O detalhe do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas, para os exercícios de 2014 e 2015, é o seguinte:

	(euros)			
	Mercadorias		Matérias diversas	
	2015	2014	2015	2014
Existências iniciais	142.149	157.115	649.881	786.248
Compras	-	-	4.583.383	5.149.774
Regularizações	-	-	38.165	(17.594)
Existências finais	127.195	142.149	908.404	649.881
	<b>14.953</b>	<b>14.966</b>	<b>4.363.024</b>	<b>5.268.547</b>
	2015		2014	
Mercadorias	14.953		14.966	
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	4.363.024		5.268.547	
<b>Total do custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas</b>	<b>4.377.978</b>		<b>5.283.513</b>	

## 28 Fornecimentos e serviços externos

O detalhe dos custos com fornecimentos e serviços externos para os exercícios de 2014 e 2015 é como segue:

		(euros)	
		2015	2014
Refeições confeccionadas	i)	9.968.247	11.051.597
Honorários	ii)	6.325.553	6.905.016
Conservação e reparação	iii)	5.457.659	6.667.222
Limpeza das instalações	iv)	4.863.406	4.616.313
Trabalhos especializados	v)	4.683.834	5.160.601
Vigilância e segurança	iv)	3.424.669	3.644.791
Trabalho temporário	ii)	3.127.724	2.551.852
Electricidade	iv)	2.422.228	2.335.373
Comunicações	iv)	1.743.655	1.674.232
Encargos com saúde de utentes	iv)	1.463.353	2.485.159
Rendas e alugueres	vi)	1.407.169	2.022.933
Combustíveis e outros fluídos	iv)	1.405.201	1.620.300
Publicidade, patrocínios e com. Institucional	vii)	1.344.543	2.291.932
Água	iv)	1.218.154	743.808
Deslocações, estadas e transportes	viii)	1.214.212	1.306.228
Outros encargos com atividade	iv)	1.177.178	1.385.831
Consumíveis	ix)	997.014	731.081
Seguros	x)	327.485	340.912
Lavandaria	iv)	283.177	273.221
Licenças software	xi)	228.665	701.525
Outros artigos e bens de baixo valor	xii)	173.668	398.965
Outros		856.239	1.419.812
<b>Total dos fornecimentos e serviços externos</b>		<b>54.113.036</b>	<b>60.328.706</b>

- i) Refeições confeccionadas: custos suportados com a aquisição de refeições confeccionadas, as quais são fornecidas aos Equipamentos Sociais da Santa Casa, ao HOSA e ao CMRA;
- ii) Honorários e trabalho temporário: valores suportados com pessoal externo à Santa Casa, no âmbito dos serviços prestados pela Ação Social e docentes da ESSA;
- iii) Conservação: trata-se de obras de conservação preventivas de edifícios e equipamentos da Santa Casa que não configuram ativos fixos tangíveis;
- iv) Limpeza das instalações; vigilância; encargos com saúde de utentes; comunicações; eletricidade, outros encargos com atividade; combustíveis e outros fluídos; água e lavandaria: rubricas que comportam os encargos de funcionamento;
- v) Trabalhos especializados: valores pagos por conta de serviços de consultadoria, trabalhos especializados de informática e restauro de obras de arte, entre outros;
- vi) Rendas: valores suportados com o arrendamento de propriedades imobiliárias e aluguer operacional de viaturas;
- vii) Publicidade, patrocínios e comunicação institucional, 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;
- 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) Seguros: encargos com seguros de utentes, de responsabilidade civil inerente à atividade e seguros sobre equipamento e imóveis;

xi) Licenças de software: encargo anual com licenciamento dos programas de computador reconhecidos em ativos intangíveis;

xii) Outros artigos de baixo valor: eletrodomésticos, equipamentos eletrónicos, artigos de decoração, equipamento informático e mobiliário diverso de valor até 200 euros são reconhecidos como gastos do período (Nota 3.2).

É, ainda, de referir que a Santa Casa goza de isenção de IVA, dada a atividade que prossegue. Decorrente desta situação, o IVA não é dedutível, pelo que se repercute diretamente em Fornecimentos e Serviços Externos.

## 29 Gastos com pessoal

Os gastos com pessoal, incorridos durante os exercícios de 2014 e 2015, foram como segue:

	(euros)	
	2015	2014
<b>Remunerações</b>		
Órgãos sociais	404.694	349.640
Pessoal	91.026.364	86.965.980
<b>Subtotal</b>	<b>91.431.058</b>	<b>87.315.621</b>
<b>Encargos sociais</b>		
Prémios para benefícios reforma	4.092.188	858.023
Encargos sobre remunerações	19.365.593	18.783.001
Gastos de ação social	394.473	587.378
Outros	1.665.604	2.398.938
<b>Subtotal</b>	<b>25.517.857</b>	<b>22.627.340</b>
<b>Gastos com o pessoal</b>	<b>116.948.915</b>	<b>109.942.960</b>

O número de empregados da Santa Casa a 31 de dezembro de 2015 era de 4.679 (2014: 4.585).

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 23;

O acréscimo do número de colaboradores verificado no exercício de 2015 é de 94.

Os encargos com colaboradores da Santa Casa encontram-se distribuídos da seguinte forma:

	(euros)	
	2015	2014
Serviços Centrais	98.699.624	94.839.527
CMRA	12.016.478	12.209.185
ESSA	2.140.626	2.036.226
Fundo de Pensões	4.092.188	858.023
	<b>116.948.915</b>	<b>109.942.960</b>

## 30 Juros e rendimentos similares obtidos

O detalhe dos juros e gastos e rendimentos similares obtidos nos exercícios de 2014 e 2015 é como segue:

		(euros)	
		2015	2014
<b>Rendimentos e ganhos financeiros</b>			
Juros obtidos	i)	1.301.059	3.708.628
Juros de aplicações financeiras do DJ	ii)	663.411	2.111.845
Dividendos investimentos financeiros		64.039	35.754
Outros		14.904	16.056
		<b>2.043.413</b>	<b>5.872.282</b>

i) Juros obtidos: juros de aplicações de curto prazo;

ii) Juros de aplicações financeiras do DJ: reconhecimento pela Santa Casa, dos juros das aplicações financeiras do Departamento de Jogos, conforme previsto no artigo 5º do Decreto-Lei 44/2011 de 24 de março.

### 31 Outros rendimentos e ganhos operacionais

Os outros rendimentos e ganhos operacionais obtidos em 2014 e 2015 foram como segue:

		(euros)	
		2015	2014
Jogos sociais	i)	67.749.202	46.746.328
Prémios caducados	ii)	7.751.987	8.232.127
Rendimentos Apostas Desportivas à cota	iii)	1.308.326	-
Rendas de propriedades de investimento	iv)	5.540.177	4.027.818
Correções relativas a períodos anteriores		830.605	842.513
Protocolo com Centro Distrital de Lisboa	v)	361.214	324.927
Heranças, legados e doações		576.236	164.786
Ganhos em Instrumentos Financeiros	vi)	1.064.848	2.878.548
Outros		1.836.879	1.805.964
		<b>87.019.474</b>	<b>65.023.011</b>

- 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 que 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, Euromilhões e Apostas Desportivas à Cota explorados pelo Departamento de Jogos (Nota 3.20);
- iii) Rendimentos Apostas Desportivas à Cota: trata-se do rendimento da Santa Casa pelas deduções legais de 2% sobre receitas das Apostas Desportivas à Cota, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 67/2015;
- iv) 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;
- v) Protocolo com Centro Distrital de Lisboa: reembolso de subsídios atribuídos pela Santa Casa, a utentes em situação de toxicodependência, refugiados, requerentes de asilo e para tratamento de alcoólicos, bem como ajudas técnicas, de acordo com orçamento anual aprovado pelo Centro Distrital;
- vi) Ganhos em instrumentos financeiros: rendimentos obtidos pela alienação de instrumentos financeiros, nomeadamente ações nacionais.

### 32 Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas operacionais

Os subsídios atribuídos e outros gastos e perdas operacionais obtidos em 2014 e 2015 foram como segue:

		(euros)	
		2015	2014
Subsídios utilização de lares lucrativos	i)	11.566.547	10.449.132
Subsídios de carácter mensal	ii)	6.520.587	7.662.634
Outros subsídios e ajudas técnicas	iii)	3.510.777	2.384.414
Subsídios de carácter eventual	ii)	2.660.699	2.783.311
Encargos com formandos / alunos	iii)	674.174	697.139
Correções relativas a períodos anteriores		14.232	306.471
Outros	iv)	1.285.825	1.794.786
		<b>26.232.841</b>	<b>26.077.887</b>

- i) Subsídios utilização de lares lucrativos: encargos com lares externos à Santa Casa por falta de capacidade de acolhimento nos lares próprios;
- ii) Subsídios de carácter mensal e eventual: subsídios atribuídos a utentes, com diversas especificidades (infância, famílias, adultos e população idosa, essencialmente);
- iii) 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) Outros: outros gastos e perdas que não se incluem nas rubricas anteriores.

### 33 Juros e gastos similares suportados

O detalhe dos juros e gastos e rendimentos similares obtidos nos exercícios de 2014 e 2015 é como segue:

		(euros)	
		2015	2014
<b>Gastos e perdas financeiras</b>			
Juros pagos		143.643	9.843
		<b>143.643</b>	<b>9.843</b>

### 34 Compromissos

Os compromissos assumidos pela Santa Casa, à data do balanço dos exercícios findos a 31 de dezembro de 2014 e 2015, 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 2015:

		(euros)		
Rendas vincendas	< 1 ano	1 - 5 anos	Total	
Aluguer Operacional de Viaturas	47.128	4.733	51.862	
	<b>47.128</b>	<b>4.733</b>	<b>51.862</b>	

### 35 Contingências

## Passivos contingentes

Constitui passivo contingente da Santa Casa o valor da garantia bancária prestada à Sojogo, no valor 200.000 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.

## 36 Matérias ambientais

Durante o período findo a 31 de dezembro de 2015, a Santa Casa, no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, não incorreu em encargos significativos de carácter ambiental.

A 31 de dezembro de 2015 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.

## 37 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.

### 37.1. 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 2015, as remunerações auferidas pelos Órgãos Sociais da SCML ascenderam a 404.694 euros (2014: 349.640 euros), conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2015	2014
Mesa da SCML	361.446	313.141
Conselho de Auditoria	43.248	36.499
	<b>404.694</b>	<b>349.640</b>

Não se registou qualquer aumento nas remunerações dos órgãos sociais nos anos de 2014 e 2015. De referir que no ano de 2015 um dos Vogais da Mesa cessou funções, com inerente pagamento de remunerações proporcionais.

### 37.2. Transações entre partes relacionadas

(a) Natureza do relacionamento com as partes relacionadas:

**Entidades contabilísticas (sem personalidade jurídica) 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 2014 e 2015, a Santa Casa efetuou as seguintes transações com estas entidades:

#### Aquisições de bens e serviços

	(euros)	
	2015	2014
Departamento de Jogos	7.097	-

#### Saldos devedores e credores

No final dos exercícios de 2014 e 2015, os saldos resultantes de transações efetuadas com partes relacionadas são como segue:

	(euros)			
	2015		2014	
	Saldo Devedor	Saldo Credor	Saldo Devedor	Saldo Credor
<b>Outras Contas a Pagar / Receber</b>				
<b>Departamento de Jogos (DJ)</b>				
Lucros dos Jogos Sociais	35.986.313	-	25.249.227	-
Remunerações, Aquisição de Bens e Serviços, Impostos e Outros	3.676.058	-	321.725	-
<b>TOTAL</b>	<b>39.662.370</b>	<b>-</b>	<b>25.570.952</b>	<b>-</b>

Os saldos das partes relacionadas são compostos por movimentos de distribuição de resultados e movimentos operacionais de remunerações, aquisição de bens e serviços, aquisição de ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis, impostos e juros.

## 38 Eventos subsequentes

Não se registam eventos subsequentes.

## 39 Outras informações

### 39.1. 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 2015, o montante de 175.797.830 euros (2014: 157.086.249 euros). Nos termos do Decreto-Lei n.º 67/2015, a SCML recebeu no período findo em 31 de dezembro de 2015 rendimentos de Apostas Desportivas à Cota no montante de 1.308.326 euros.

Estes rendimentos apresentam a seguinte decomposição:

	(euros)	
	2015	2014
Prémios Caducados	7.751.987	8.232.127
Distribuição de Resultados dos Jogos Sociais	168.045.843	148.854.121
Rendimentos Apostas Desportivas à cota	1.308.326	-
	<b>177.106.156</b>	<b>157.086.249</b>

Estes rendimentos encontram-se evidenciados nas rubricas “Vendas e Prestação de Serviços” e “Outros Rendimentos e Ganhos”, conforme descrito nas Notas 25 e 31, respetivamente.

### 39.2. Execução Orçamental

A execução orçamental da Santa Casa, nos exercícios de 2014 e 2015 apresenta os seguintes valores:

	(euros)				
	2014	Orç. 2015	2015	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
71 - Vendas	1.086.474	1.097.909	709.423	(388.486)	-35,4%
72 - Prestações de Serviços	127.243.980	140.967.690	125.263.497	(15.704.192)	-11,1%
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	1.922.088	2.195.054	1.660.545	(534.509)	-24,4%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	64.366.914	54.815.348	87.022.874	32.207.527	58,8%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	5.872.282	7.062.650	2.043.413	(5.019.237)	-71,1%
<b>Total Receitas Correntes</b>	<b>200.491.738</b>	<b>206.138.650</b>	<b>216.699.753</b>	<b>10.561.103</b>	<b>5,1%</b>
61 - Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	5.283.513	5.451.997	4.377.978	(1.074.020)	-19,7%
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	61.137.305	59.176.050	54.411.207	(4.764.843)	-8,1%
63 - Gastos c/Pessoal	108.588.897	111.278.074	112.858.115	1.580.041	1,4%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	25.942.579	26.255.299	26.181.088	(74.211)	-0,3%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	9.843	3.000	143.643	140.643	-
<b>Total Despesas Correntes</b>	<b>200.962.139</b>	<b>202.164.420</b>	<b>197.972.030</b>	<b>(4.192.390)</b>	<b>-2,1%</b>
<b>Saldo Corrente</b>	<b>(470.401)</b>	<b>3.974.231</b>	<b>18.727.723</b>	<b>14.753.493</b>	<b>371,2%</b>
Desinvestimento	63.857	3.000.000	16.623.497	13.623.497	-
Investimento	39.975.578	47.971.805	31.596.913	(16.374.892)	-34,1%
<b>Saldo Capital</b>	<b>(39.911.721)</b>	<b>(44.971.805)</b>	<b>(14.973.416)</b>	<b>29.998.389</b>	<b>66,7%</b>

No que respeita às rubricas sem fluxo financeiro, verificam-se os seguintes valores:

	(euros)				
	2014	Orç. 2015	2015	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
Reversões	1.518.054	10.000	1.355.801	1.345.801	-
Ganhos por aumento de justo valor	18.119.084	100.000	16.760.222	16.660.222	-
Outros Rendimentos e Ganhos - Alienações AFT e PI	927.423	-	-	-	-
<b>Total Rendimentos sem Fluxo Financeiro</b>	<b>20.564.561</b>	<b>110.000</b>	<b>18.116.023</b>	<b>18.006.023</b>	<b>100,0%</b>
Gastos c/Pessoal - Fundo de Pensões	858.023	-	4.092.188	4.092.188	-
Gastos c/Pessoal - Ind. Mútuo Acordo	499.354	-	-	-	-
Gastos de Depreciação e de Amortização	9.863.745	9.942.640	8.100.943	(1.841.697)	-18,5%
Perdas por Imparidade	1.693.756	40.000	1.485.246	1.445.246	-
Perdas por redução de Justo Valor	1.269.139	-	1.737.072	1.737.072	-
Provisões do Período	857.482	12.938	13.135.510	13.122.572	-
Outros Gastos e Perdas - Aplicação MEP e Abates AFT e PI	135.307	-	2.510.020	2.510.020	-
<b>Total Gastos sem Fluxo Financeiro</b>	<b>15.176.805</b>	<b>9.995.577</b>	<b>31.060.978</b>	<b>21.065.401</b>	<b>210,7%</b>
<b>Saldo</b>	<b>5.387.756</b>	<b>(9.885.577)</b>	<b>(12.944.955)</b>	<b>(3.059.378)</b>	<b>-30,9%</b>

Na rubrica “Gastos com Pessoal – Fundo de Pensões” encontra-se o impacto na Demonstração de Resultados do Fundo de Pensões, conforme referido na Nota 23.1.

Lisboa, 24 de março de 2016,

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

(André Casanova Matos Prado Lyra)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)

(Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes, Vogal)

**Abreviaturas**

<b>Abreviatura</b>	<b>Expressão</b>
ACES	Agrupamento de Centros de Saúde de Lisboa
ACS	Alto Comissariado da Saúde
ANQEP	Agência Nacional para a Qualificação e Ensino Profissional
APOM	Associação Portuguesa de Museologia
APAV	Associação de Apoio à Vítima
ARSLVT	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo
ASI	Aldeia de Santa Isabel
ATA	Apartamentos Terapeuticamente Assistidos
BCE	Banco Central Europeu
BDU	Base de Dados de Utentes
CAF	Centro de Apoio Familiar
CAI	Centro de Acolhimento Infantil
CAML	Casa de Apoio Maria Lamas
CAN	Centro de Acolhimento Noturno dos Anjos
CAO	Centro de Atividades Ocupacionais
CASA	Centro de Apoio Social dos Anjos
CASES	Cooperativa António Sérgio para a Economia Social
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
CER	Cadernos de Especificação de Requisitos
CEV	Capital Europeia do Voluntariado
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
CQEP	Centros de Qualificação e Ensino Profissional
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)
DIAS	Direção de Ação Social (SCML)
DIC	Direção da Cultura
DICM	Direção Central de Comunicação e Marketing
DIF	Direção Financeira (SCML)
DISSC	Direção Saúde da Santa Casa
DISTI	Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (SCML)
DJ	Departamento de Jogos (SCML)
DLBC	Desenvolvimento Local de Base Comunitária
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
EID	Espaços de Inclusão Digital
EFA	Educação e Formação de Adultos
ELI	Equipas Locais de Intervenção
ESC	Espaço Santa Casa
ESSA	Escola Superior de Saúde do Alcoitão
FBCF	Formação Bruta de Capital Fixo
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
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IFTA	Associação Internacional de Terapia Familiar
IHPC	Indicador Harmonizado de Preços no Consumidor
INCLUI	Empresa de Inserção de Trabalho (ASI)
INE	Instituto Nacional de Estatística
IPC	Índice de Preço no consumidor
IPO	Instituto Português de Oncologia
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social

---

ISCISA	Instituto Superior de Ciências de Saúde (Maputo)
ISCTE-IULv	ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa
ISS	ISS - Instituto de Segurança Social
LBR	Lar Branco Rodrigues
LMVs	Lesões Vertebro-Medulares
LNEG	Laboratório de Engenharia e Geologia
LxCEV	Lisboa Capital Europeia do Voluntariado
NA	Núcleo Aquisitivo
NDPS	Núcleo Desporto pela Saúde
NGC	Núcleo de Gestão de Contratos
NLI	Núcleos Locais de Inserção
NMS/FCM	NOVA <i>Medical School</i> /Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa
NPISA	Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem Abrigo
NSMP	Núcleo Saúde Mais Próxima
OSP	Obra Social do Pousal
PAE	Plataforma da Área do Envelhecimento
PAES	Programa de Apoio a Empresas Sociais
PDS	Plano de Desenvolvimento Social
PIB	Produto Interno Bruto
PIEF	Plano Integrado de Educação-Formação
PILAR	Programa Idosos em Lar
PIT	Planos de Intervenção Terapêutica
PRIA	Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional
PRODAC	Produtividade na Autoconstrução (Centro de Promoção Social)
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCCU	Rastreio de Cancro do Colo do Útero
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
SCiS	Simpósio Ibérico em Lesões Vertebro-medulares
SCML	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SG	Secretaria- Geral (SCML)
SGPA	Serviço de Gestão de Produtos de Apoio

SINAS	Sistema Nacional de Avaliação em Saúde
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
UAPAS	Unidade de Aprovisionamento da Ação Social
UAPEA	Unidade de Apoio e Promoção no Envelhecimento Ativo
UAS	Unidade de Aprovisionamento da Saúde
UAT	Unidade de Acompanhamento Terapêutico
UDIP	Unidade de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade
U.E	União Europeia
USI	Unidade de Sustentabilidade e Inovação
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

Largo Trindade Coelho  
1200-470 Lisboa  
Tel. 213 235 000  
Fax 213 235 060  
[www.scml.pt](http://www.scml.pt)

**SANTA**  

---

**CASA**

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.