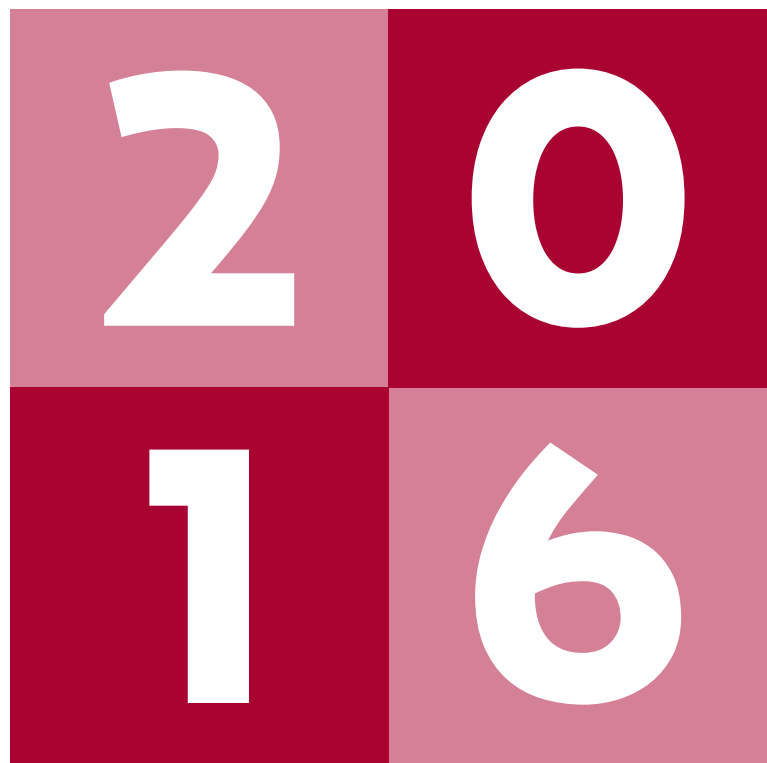


RELATÓRIO
DE GESTÃO
E CONTAS



SANTA
CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

ÍNDICE

Modelo de Governo Estatutário.....	5
Organograma em 31 de dezembro de 2016	7
Mensagem do Provedor	9
Missão e Valores.....	14
Objetivos Estratégicos 2013/2016.....	16
Factos Relevantes.....	18
Síntese dos Indicadores.....	23
Enquadramento Económico e Social	35
Recursos Humanos.....	46
Departamento de Ação Social e Saúde	56
Departamento de Gestão Imobiliária e Património.....	138
Departamento de Qualidade e Inovação.....	150
Departamento de Empreendedorismo e Economia Social.....	165
Departamento de Jogos	175
Hospital Ortopédico de Sant' Ana	193
Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão.....	203
Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto.....	215
Escola Superior de Saúde de Alcoitão.....	225
Direção da Cultura	235
Secretaria Geral	255
Serviços Instrumentais	263
Direção de Comunicação e Marketing	263
Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação	271
Direção de Recursos Humanos.....	275
Central de Compras	279
Direção Financeira	283
Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico.....	285
Contas 2016.....	295
Abreviaturas	349

MODELO DE GOVERNO ESTATUTÁRIO

Em 31 de dezembro de 2016

DE ADMINISTRAÇÃO MESA E PROVIDOR

Pedro Miguel de Santana Lopes – Provedor

Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho – Vice Provedor

Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa – Administradora

Sérgio Rui Lopes Cintra – Administrador

Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes – Administrador

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

Isabel Saldida – em representação do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social

Rosa Valente de Matos – em representação do Ministério da Saúde

Susana Macedo – em representação do Ministério da Economia

José Luis Barão – 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

Carlos Pinto – 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

Marta Temido – 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

Luís Coelho - em representação do Ministério da Economia

DE FISCALIZAÇÃO CONSELHO DE AUDITORIA

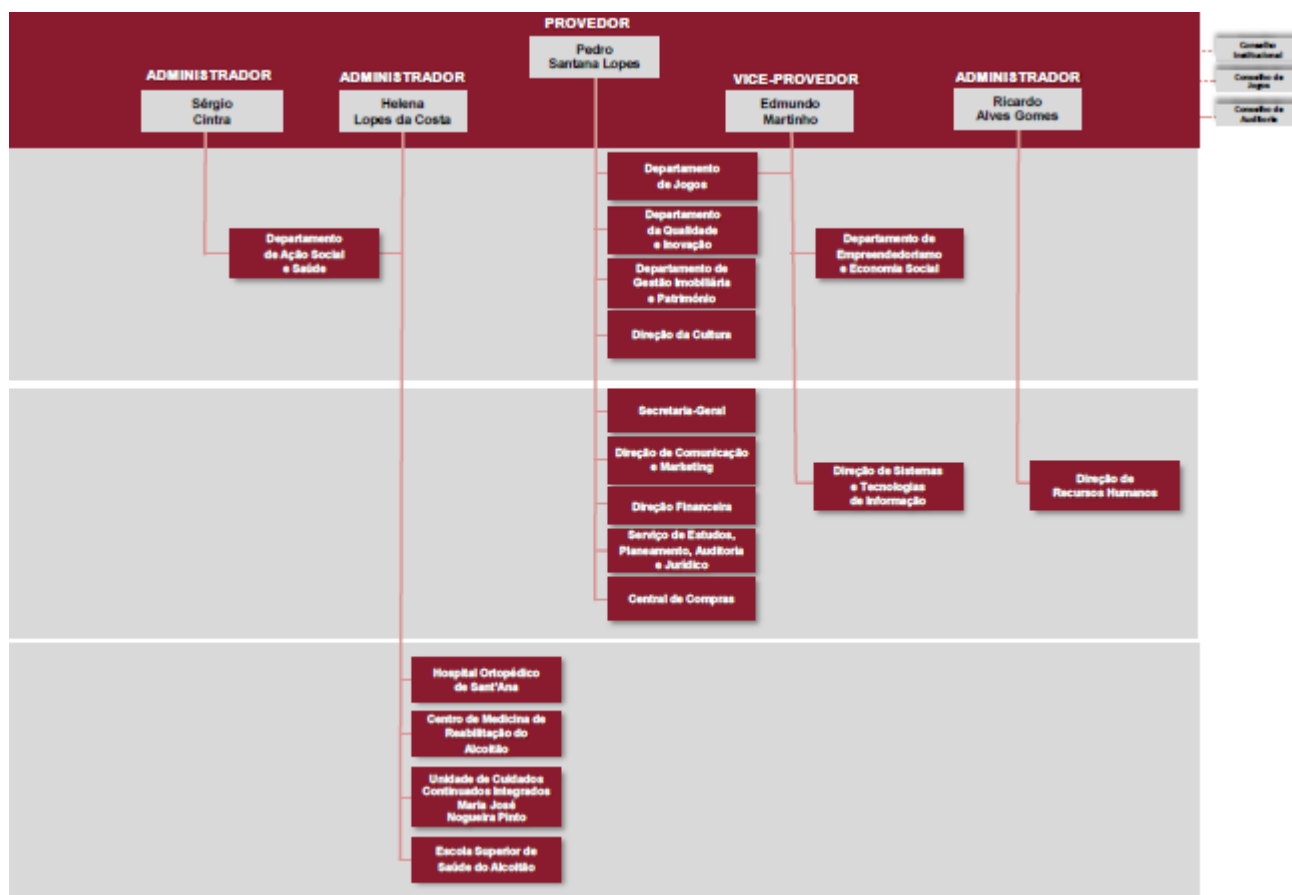
José Henrique Rodrigues Polaco – Presidente, em representação do Ministério das Finanças

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 2016



MENSAGEM DO PROVEDOR

Que ninguém seja excluído! Este é o nosso objetivo, reforçado pelo desafio de transformar o mundo proposto neste Ano da Misericórdia e o relatório que agora se apresenta procura demonstrar isso mesmo.

Apesar do abrandamento da economia mundial, o ano de 2016 representa um ano de estabilização da economia portuguesa mas onde persistem as pressões e causas sociais, que se agravaram a partir da crise de 2008.

Nesse contexto, foi possível afirmar ainda novas respostas sociais ao mesmo tempo que se deu continuidade aos projetos lançados.

Em março de 2016, começou um novo mandato da Mesa da Misericórdia de Lisboa. Contamos com uma nova equipa que estreitou a relação de cooperação com a autarquia de Lisboa, num contexto de proximidade e potenciando os recursos materiais, humanos e de conhecimento que cada uma das instituições possui.

Uma palavra de agradecimento e reconhecimento aos antigos membros da Mesa, que cessaram funções, Fernando Pais Afonso e Rita Valadas, é aqui devida.

Encerrámos o ano de 2016 com um resultado positivo líquido de 21,1 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 265% em relação ao ano anterior. Conseguimos controlar a despesa, verificando-se um ligeiro aumento de 0,9% relativo ao período homólogo, devido, principalmente, ao aumento dos subsídios de cariz social atribuídos e às medidas adotadas para a promoção e valorização dos Recursos Humanos da Instituição. Releve-se a redução de 3,4% na despesa com fornecimentos e serviços externos.

Do lado das receitas registámos um aumento de 9,4%, suportado pelo forte contributo dos rendimentos provenientes dos Jogos Sociais que registaram um aumento de 13%. Devolvemos à sociedade 2.690,6 milhões de euros, o que representa cerca de 97% das vendas brutas dos jogos sociais.

Prosseguimos o objetivo de intensificar o trabalho na área da Saúde, com a criação de duas Unidades Habitacionais Modulares Assistidas (UHMA), a ampliação do Hospital Ortopédico de Sant'Ana, a dedicação de camas para a rede nacional de cuidados continuados e para os cuidados paliativos na UCCIMJNP.

Celebrámos o 50º aniversário do CMRA, instituição que nos enriquece pela qualidade e dedicação com que executa o seu trabalho, com a apresentação do Exoesqueleto, dispositivo único na Península Ibérica utilizado na reabilitação. Ainda no CMRA, e com o propósito do desenvolvimento de Estudos Clínicos, estruturámos o Gabinete de Estudos Clínicos.

Promovemos a 4ª edição dos Prémios Santa Casa Neurociências. Confirmámos o investimento na investigação como um bem para a sociedade: o trabalho dos vencedores do Prémio Melo e Castro de 2014 que, prosseguindo as suas pesquisas, descobriram o gene capaz de regenerar a espinal medula em caso de lesão e avançaram nas investigações para combater a doença de Alzheimer.

No domínio da Ação Social, alinhados com o propósito nacional, agilizámos o processo de adoção: no final do ano estavam integradas em período de pré-adoção 61 crianças. Deu-se início à implementação do Projeto Care - Capacitar, Autonomizar, Reconfigurar e Especializar, um novo modelo de Acolhimento Residencial de crianças e jovens que tem subjacente uma intervenção de intencionalidade terapêutica.

Tomámos medidas para combater guetos geracionais, apostando no conceito de intergeracionalidade nos projetos que lançámos. São exemplos o projeto de Requalificação dos Centros de Dia (designado “Centro de Dia – Espaço InterAge”), o Palácio Marquês do Alegrete, o Coleginho, a Mitra - Pólo de Inovação Social de Lisboa. Projetos que, contribuindo para a integração social, promovem a partilha de saberes e experiências entre gerações.

Em 2016, cinco dos equipamentos cedidos temporariamente pelo Instituto da Segurança Social, I.P. foram encerrados ou deixaram de estar sob a gestão da SCML, o que implicou um exigente trabalho na procura de respostas alternativas adequadas para os respetivos utentes.

Inaugurámos duas Residências de Apoio Moderado (RAM), com capacidade para 5 jovens do sexo masculino com comprometimento cognitivo (dificuldades intelectuais e de desenvolvimento). Estas residências, com apoios adaptados às características e particularidades de jovens adultos, apresentam-se como uma alternativa às tradicionais respostas sociais para esta população.

Elaborámos o Manual do Arrendatário, promovendo um maior conhecimento da instituição e disponibilizando informação relativa a direitos e deveres, contactos para atendimento, gestão de solicitações e requerimentos. Mostrámos ao público "As Obras da Santa Casa", na Galeria de Exposições Temporárias do Museu de São Roque. A iniciativa contou com o lançamento do livro "Palácio Portugal da Gama/São Roque".

Em 2016, concluímos 22 obras e no final de dezembro estavam em curso outras 20.

Aprovámos a Estratégia de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para o quadriénio 2016-2019. Participámos na Web Summit, onde lançámos um desafio de inovação social digital designado “Santa Casa Challenge”. As 12 candidaturas finalistas apresentaram soluções tecnológicas inovadoras associadas ao desenvolvimento social e ao bem-estar da população.

Apoiámos 20 projetos de empreendedorismo social, colocando a SCML na vanguarda da Inovação Social. É uma área que a SCML olha com renovada atenção tendo em conta as novas políticas sociais.

Promovemos a 28.ª edição da Temporada “Música em São Roque” que integrou 12 concertos e contou com a participação do Coro Gulbenkian, do Coro do Teatro Nacional de São Carlos, do Instituto Gregoriano de Lisboa, da Orquestra Clássica Metropolitana e do Coro da Universidade Nova de Lisboa.

No âmbito das comemorações do Jubileu Extraordinário da Misericórdia, lançámos o concurso de fotografia “Olhares de Misericórdia na Cidade”, cujo intuito foi divulgar o trabalho desenvolvido pela Santa Casa de Lisboa nas suas diversas áreas, retratando ações de misericórdia. Durante quatro meses desenvolvemos o programa Rotas do Diálogo, um conjunto de visitas guiadas, gratuitas a toda a população através das quais foi possível conhecer os lugares de culto de oito religiões e culturas muito diferentes.

Destaque ainda para a assinatura dos contratos de financiamento com 15 misericórdias através do Fundo Rainha Dona Leonor. Com estas 15 atribuições, sobe para 21 o número total de Misericórdias já apoiadas financeiramente por este Fundo, num valor global que ultrapassa os três milhões de euros, um sinal claro da aposta no apoio a estas instituições que, por todo o país, desenvolvem projetos de cariz social prioritários para a população. Refiram-se as inaugurações do Colégio Conde de Sobral em Almeirim, antigo Hospital, com capacidade para 250 bebés e crianças, e em Aljubarrota da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas de São Nuno de Santa Maria, com capacidade para 19 pessoas numa primeira fase e mais 19 numa segunda fase.

Estivemos representados nos Jogos Paralímpicos Rio 2016, onde participaram 37 atletas portugueses, muitos dos quais apoiados, com bolsas de educação, pelos Jogos Santa Casa.

O Euromilhões mudou, com a alteração do prémio mínimo de 15 para 17 milhões de euros. Mas a grande novidade é o novo jogo, o M1ilhão, exclusivo para Portugal. Todas as sextas-feiras, qualquer português habilita-se a ganhar um milhão de euros.

Nos últimos anos, a SCML entendeu que lhe caberia promover um esforço acrescido para responder a novos e urgentes desafios resultantes da crise económica e social que assolou Portugal.

Como já referido no Relatório de Gestão e Contas de 2015, entendemos “sair dos limites do nosso território”, dando, não só, continuidade aos serviços que a SCML historicamente vem prestando, mas respondendo também aos novos desafios sociais que tempos muito difíceis impuseram à nossa consciência enquanto responsáveis da SCML.

Estes novos desafios exigiram uma permanente atenção às necessidades de Recursos Humanos da SCML e, concomitantemente, a necessidade de um Plano de Sustentabilidade de RH. Assim, foi criado um Grupo de Trabalho para a Sustentabilidade dos Recursos Humanos, no final de 2016.

De facto, a promoção e valorização dos colaboradores da SCML, cujo processo se iniciou em 2015, esteve na base de importantes decisões da Mesa: a progressão extraordinária nas carreiras em 2016; a atribuição, pela primeira

vez, de um seguro de saúde que, no primeiro ano, abrangeu cerca de três mil trabalhadores; a celebração de um Acordo de Empresa com o SEP (Sindicato dos Enfermeiros Portugueses) para essa carreira especial; a negociação, com todos os Sindicatos, para a revisão dos três Acordos de Empresa em vigor (2008, 2009, 2013), com alterações

substantivas, sobretudo, ao nível das carreiras profissionais gerais da Santa Casa; a atualização do valor salário mínimo para € 570,00 e ainda a atribuição de um “prémio”, no valor de € 275,00 ilíquidos, para todos os trabalhadores da SCML com contrato individual de trabalho, por ocasião do Natal.

As contas de 2016 representam um ano de transição para um novo mandato que vai definir novos objetivos estratégicos centrados na inovação, sustentabilidade e maior autonomia da SCML para melhor realizarmos as causas da Misericórdia e as promessas do Estado Social, garantido democraticamente.

Queremos preservar esta atitude que nos caracteriza de estarmos atentos a quem precisa e de nos colocarmos ao seu serviço, repudiando as indiferenças silenciosas e abraçando o desafio que temos pela frente de encontrar novas bases para a convivência.

Agradeço aos trabalhadores da SCML que assim dão qualidade e sentido aos números deste Relatório.

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:

- Dar bom conselho
- Ensinar os simples
- 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:

- Dar de comer a quem tem fome
- Dar de beber a quem tem sede
- Vestir os nus
- Dar pousada aos peregrinos
- Assistir aos enfermos
- Visitar os presos
- Enterrar os mortos.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2013/2016

- 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
- Novo posicionamento de modernidade e proximidade, no quadro da responsabilidade social que assume
- Dar a conhecer a Obra da Santa Casa, transmitindo, assim, um testemunho da esperança de que tantos necessitam
- Gestão financeiramente equilibrada, apesar das novas responsabilidades com equipamentos transferidos pela Seg. Social e do aumento das solicitações
- Modernização dos processos administrativos internos e na relação com o exterior. Prioridade para a rede informática, a gestão documental e as compras
- 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
- Reabilitar o Património, honrando a confiança dos que nos transmitiram os seus pertences e as responsabilidades perante a Comunidade
- Apoiar a cultura nacional
- 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
- Dar especial enfoque, na área de gestão de recursos humanos, à proteção e aos benefícios sociais dos trabalhadores e aposentados/reformados da SCML
- Assumir novas responsabilidades na área da saúde
- Criar sistema de gestão e monitorização eficaz dos processos aquisitivos, assegurando a observância dos procedimentos definidos.

FACTOS RELEVANTES

JANEIRO 2016

- No âmbito do Fundo Rainha Dona Leonor, foram assinados os contratos de financiamento com quinze Misericórdias portuguesas que receberão apoio financeiro, no total de 2,2 milhões de euros, para projetos socialmente prioritários para a população. Os contratos de financiamento prevêm, na maior parte dos casos, obras de reabilitação, remodelação ou finalização de lares para idosos e centros de dia. As 15 Misericórdias apoiadas são de Alandroal, Aljubarrota, Borba, Boticas, Campo Maior, Celorico de Basto, Constância, Crato, Gáfete, Lousã, Madalena do Pico, Penacova, Portalegre, Sabrosa e Vila de Pereira.
- Inaugurada a unidade de demências do Lar S. João de Deus, Santa Casa da Misericórdia de Pernes. Esta Unidade de cuidados especializados está preparada para acolher utentes com demências de várias naturezas tem um total de 10 camas, e foi construída com o apoio da União das Misericórdias Portuguesas, através do projeto Vidas e de uma candidatura ao Fundo Rainha D. Leonor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.
- O Núcleo Saúde mais Próxima da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa esteve nas ruas a realizar rastreios de saúde gratuitos em diabetes. A unidade móvel da Saúde Mais Próxima esteve estacionada em várias ruas da capital para informar a população sobre esta problemática.
- Conclusão da demolição da estrutura existente nos terrenos do HOSA, anteriormente destinada ao Centro Ortopédico de Desenvolvimento Infantil – CODI. Neste terreno irá nascer uma nova unidade hospitalar da Santa Casa, com uma área total de construção de mais de 6.000 m². A nova unidade vai assim prestar serviço em urgência, ambulatório e nas especialidades de Neurocirurgia, Oftalmologia, Otorrinolaringologia e Ortopedia.
- A Câmara Municipal de Lisboa aprovou favoravelmente o pedido de informação prévia submetido pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para um projeto a desenvolver nos edifícios situados na praça José Fontana, contornado para a rua Sousa Martins. Os novos edifícios terão 34 apartamentos.
- Adjudicada a Empreitada de Reabilitação da Lavandaria Central e Auditório no Complexo de São Roque no valor de 2.207.957,21 euros

FEVEREIRO 16

- Iniciaram-se os contactos entre o Ministério da Saúde e a SCML, no sentido de incluir a afetação de um pavilhão do Hospital Pulido Valente, bem como do Hospital da Estrela, para doentes que precisem de cuidados continuados de médio e longa duração.
- Com o apoio do Fundo Rainha Dona Leonor foram inauguradas duas novas obras: O Colégio Conde de Sobral em Almeirim, antigo Hospital, com capacidade para 250 bebés e crianças, e em Aljubarrota a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas no Lar de São Nuno de Santa Maria, com capacidade para 19 pessoas numa primeira fase e mais 19 numa segunda fase.

MARÇO 2016

- Recondição do Senhor Provedor Pedro Santana Lopes como Provedor da SCML até 2019.
- O Museu de S. Roque lançou três novas exposições no Google Art Project, incluindo a coleção de relíquias e relicários doada à Companhia de Jesus e a coleção de ourivesaria romana da capela da igreja.
- Foi aprovada a construção do novo auditório da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), projetado pelo arquiteto português Souto Moura. Este projeto, dada a sua elevada qualidade arquitetónica, enquadra-se adequadamente no local e na sua envolvente e contribui significativamente para a valorização patrimonial da SCML e, consequentemente, para toda a cidade.
- Inaugurada a exposição e lançamento do livro 'A beleza não tem idade', um evento organizado pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa que tem como objetivo acabar com preconceitos associados à idade.
- A Santa Casa aprovou o investimento de 2,5 milhões de euros na Reabilitação do Palácio Marquês de Tomar. O palácio que albergou que durante muitos anos a Hemeroteca da Câmara Municipal de Lisboa, contemplará a instalação do Arquivo e da Biblioteca da Revista Brotéria.
- No dia 29 de março, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) inaugurou o seu novo serviço de arrendamento de apartamentos por curtos períodos, na capital. A ideia que está na base de um projeto-piloto da instituição tem em conta “a necessidade de arranjar novas receitas no âmbito do alojamento local e de forma a aproveitar o considerável aumento do turismo em Lisboa”. Criada a marca Short Rental Santa Casa, o projeto arrancou num prédio reabilitado pela Misericórdia de Lisboa, na Rua do Duque n.º18, perto do Largo do Carmo e da Estação do Rossio.
- Adjudicada a Empreitada para Palácio do Marquês do Alegrete e Jardim Romântico - Fase 1: Conservação e Restauro da Quinta Alegre para instalação de Unidade Social no valor de 927.000,00 euros

ABRIL 2016

- Anunciada a atribuição de seguro de saúde para cerca de três mil trabalhadores que estão nos lugares mais baixos da escala de vencimentos.
- A Santa Casa apoiou a oitava edição do Portugal Rugby Youth Festival que decorreu nos dias 2 e 3 de abril, e contou com a presença de 2.000 jogadores de 80 equipas oriundos de toda a Europa.
- O Museu de São Roque lançou três exposições virtuais na maior plataforma internacional de museus, a Google Cultural Institute.
- A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) lançou o concurso de fotografia 'Olhares de Misericórdia na Cidade', dedicado ao Jubileu Extraordinário da Misericórdia, que decorre até ao dia 9 de maio. O concurso destinou-se a fotógrafos profissionais e amadores, com mais de 18 anos.
- Comemoração do 50.º aniversário do CMRA.
- Foram inauguradas no dia 20 de abril, as novas Unidades Habitacionais Assistidas para jovens carenciados com incapacidade motora, no Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA).
- Assinatura do Pacto para a criação do Fundo Nacional de Reabilitação do Edificado apresentado esta quarta-feira na Sociedade de Geografia de Lisboa, numa sessão integrada na Semana da Reabilitação

Urbana de Lisboa 2016. Este Pacto é um novo instrumento do Estado, criado para dinamizar o apoio financeiro à reabilitação urbana.

MAIO 2016

- Lançamento da campanha «Não mergulhes aqui» na cidade do Futebol. A Federação Portuguesa de Futebol aderiu a esta iniciativa conjunta da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e da Sociedade Portuguesa de Ortopedia e Traumatologia.
- Assinatura do contrato de parceria com a Fundação Ricardo Espírito Santo Silva (FRESS). Este contrato tem como objetivos, entre outros, o financiamento por parte da SCML que garanta a continuação das atividades da FRESS; a realização, pela Fundação, de projetos de conservação e restauro em património da SCML; o acesso a jovens apoiados pela SCML à oferta formativa da Fundação, através da criação de quotas.
- Em busca das raízes europeias do nosso património cultural - Ciclo de encontros cujo objetivo é relevar e debater as raízes europeias de três expoentes patrimoniais da SCML: a Igreja e Museu de São Roque, o Convento de S. Pedro de Alcântara e o Hospital Ortopédico de Santana.

JUNHO 2016

- Lançamento da campanha de comunicação: “Há jogos para todas as idades”, com o objetivo de reforçar a necessidade de promoção de hábitos de jogo responsável e moderado junto da sociedade portuguesa e alertar que os jogos a dinheiro são para maiores de 18 anos.
- Santa Casa aderiu à 4ª edição da Noite da Literatura Europeia. Iniciativa que promoveu a leitura encenada de excertos de obras de autores europeus em diferentes espaços da cidade.
- Celebração do 50.º aniversário da autorização legal para a criação da Escola Superior de Saúde do Alcoitão (ESSA).
- Aprovado o projeto CARE (Capacitar; Autonomizar; Reconfigurar e Especializar) que assenta num modelo técnico-teórico de natureza terapêutica e, sob o ponto de vista organizacional, na capacitação dos meios humanos, requalificação, reconfiguração e especialização das casas de acolhimento da SCML.
- Adjudicada a empreitada de Reabilitação do Palácio de São Roque em Lisboa no valor de 2.270.000,00 euros

JULHO 2016

- Desenvolvimento do projeto CordonGris, cujo objetivo é combater a malnutrição na população sénior, através da disponibilização de novas soluções tecnológicas e serviços especializados, resultante da parceria com a Fraunhofer Portugal, a divisão de retalho alimentar da Sonae (MC) e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

- Inauguração do novo teto da igreja de Santa Isabel presidida pelo cardeal-patriarca, D. Manuel Clemente. O projeto de reabilitação insere-se no projeto "Um Céu para Santa Isabel", que contou com o apoio da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), em 222 mil euros.
- Reabertura da Capela de São Roque do Arsenal da Marinha da Irmandade “Carpinteiros de Machado”, completamente restaurada, graças ao apoio da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.
- Adjudicada a Empreitada de Reabilitação do Edifício de rendimento sito na Rua dos Douradores, n.º 96-104, em Lisboa no valor de 1.190.000,00 euros

AGOSTO 2016

- No âmbito da participação da SCML no Web Summit foi lançado o concurso de inovação social digital designado «Santa Casa Challenge». Este concurso teve como objetivos: Estimular a inovação social digital e o empreendedorismo social de base tecnológica como instrumentos de modernização da SCML; Criar ou melhorar os produtos e serviços disponibilizados pela SCML à população nas referidas áreas de atuação.
- Lançamento do concurso público com vista à segunda fase dos trabalhos de reconversão do Palácio Marquês do Alegrete. A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa está a desenvolver no local um projeto que inclui a criação de uma residência para idosos e de uma unidade residencial para jovens. A obra foi avaliada em 4,9 milhões de euros.

SETEMBRO 2016

- No seu 1.º aniversário o jogo do placard totalizou 920 mil apostadores e foram distribuídos 20 milhões de euros.
- 5.ª Edição do Congresso de Ortopedia Geriátrica promovido pelo Hospital de Sant'Ana da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.
- A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) esteve representada no Jubileu dos Voluntários e Operadores da Misericórdia, participando no encontro com o Papa e na canonização de Teresa de Calcutá.
- Unidade Móvel de Saúde da SCML realizou rastreio e sensibilização para a saúde cardiovascular em Beja. Esta iniciativa, integrada nas comemorações do Jubileu da Misericórdia foi realizada em parceria com a Santa Casa da Misericórdia de Beja.

OUTUBRO 2016

- A Orquestra Gulbenkian abriu a 28.ª Temporada Música em São Roque.
- Fundo Rainha D. Leonor apoia com 213 mil euros a Misericórdia da Lousã tendo em vista a ampliação do Lar de idosos.
- A Temporada de Música em S. Roque apresentou pela primeira vez uma ópera, “O Corvo”, a partir do poema “The Raven” de Edgar Allan Poe, com música de Luís Soldado, executada pela Inestética Companhia Teatral.

- Apresentadas aos públicos as três fotografias vencedoras do concurso Olhares de Misericórdia na Cidade, promovido pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. As fotografias, produzidas numa tela de grande formato, foram expostas no edifício-sede da instituição, no Largo Trindade Coelho, em Lisboa.
- A principal competição do basquetebol português passou, a partir da data do arranque da edição 2016/2017, a denominar-se Liga Portuguesa de Basquetebol Placard. A Liga passou a contar com o jogo de apostas desportivas Placard, da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, como naming sponsor.

NOVEMBRO 2016

- Restauro do Santuário do Senhor Jesus da Pedra. Foi assinado um acordo tripartido para a recuperação do Santuário do Senhor Jesus da Pedra, em Óbidos, que se encontra em mau estado de conservação. O documento será assinado entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, mecenas deste restauro, o Município de Óbidos e a Paróquia de Óbidos.
- I Jornadas pela Segurança organizadas pela Santa Casa. Um evento que teve por objetivo o debate em áreas tão distintas como a segurança de pessoas e bens, segurança no trabalho, segurança ambiental, segurança alimentar ou segurança de informação.
- Firmada a parceria entre Misericórdia de Lisboa e o Hospital Pulido Valente para criação de uma unidade de Cuidados Continuados que contará numa 1ª fase de 44 camas de cuidados continuados.
- Beneficiários dos Jogos Sociais do Estado receberam 1,8 milhões de euros por dia em 2016.
- Durante a Web Summit, três robots receberam os visitantes do museu de São Roque. A utilização de robots, disponibilizados pelo Instituto de Sistemas e Robótica do Instituto Superior Técnico, aponta para o que pode ser o futuro dos espaços museológicos.

DEZEMBRO 2016

- 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 a instituição.
- *Os Prémios Santa Casa Neurociências* distinguiram, este ano, estudos para o diagnóstico precoce da doença de Alzheimer.
- Anunciada a criação do Prémio Lobo Antunes em honra do neurocirurgião que faleceu em outubro de 2016.
- Inauguração da mostra "As Obras da Santa Casa", na Galeria de Exposições Temporárias do Museu de São Roque.
- Entrada em funcionamento de duas Residências de Apoio Moderado (RAM), localizadas na zona central da cidade de Lisboa, com capacidade para 5 jovens do género masculino com comprometimento cognitivo (dificuldades intelectuais e de desenvolvimento).

SÍNTESE DOS INDICADORES

Em 2016, Portugal registou um crescimento económico de 1,4%, 0,2 p.p. abaixo do valor registado em 2015. Ainda assim, a procura de apoios junto da SCML não abrandou. O volume das despesas foi de 199,7 milhões de euros, dos quais 17,7 milhões de euros foram despesas correntes com estabelecimentos cedidos pelo Instituto da Segurança Social.

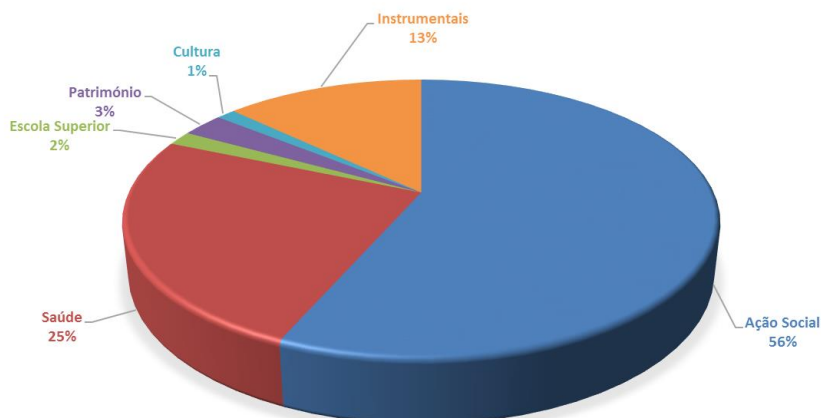
Quadro 1 - Evolução das Despesas Correntes

(Em Milhões de Euros)

		Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Orç. 2016	Contas 2016
Área Intervenção									
Despesas Correntes	Ação Social	86,6	85,1	87,6	92,6	94,9	94,1	96,6	95,3
	Saúde	45,0	45,4	44,9	47,3	48,4	47,7	50,6	48,6
	Escola Superior	2,8	3,1	2,9	3,0	2,9	2,9	3,0	2,8
	Património	5,4	5,2	5,4	5,3	6,8	6,9	6,6	7,8
	Cultura	2,2	2,3	1,9	2,6	2,6	2,6	2,9	2,7
	Instrumentais	24,1	24,5	20,2	24,9	26,6	25,8	32,6	24,9
Despesas Correntes s/ Est. Cedidos pelo ISS		166,2	165,6	163,0	175,6	182,2	180,0	192,3	182,1
	Est. Cedidos ISS	0,0	20,4	17,5	18,0	16,7	16,0	14,9	15,9
	Est. Cedidos ISS - Saúde	0,0	1,9	1,8	2,0	2,0	1,9	1,5	1,8
Despesas Correntes Total		166,2	188,0	182,2	195,6	201,0	198,0	208,7	199,7

A distribuição da despesa mantém o comportamento habitual com o predomínio da Ação Social (56%) e da Saúde (25%).

Gráfico 1 - Distribuição das Despesas Correntes



Por outro lado, as receitas registaram um aumento, face a 2015, de 9,4%, para um montante de 237,1 milhões de euros, com destaque para o contributo dos resultados distribuídos dos Jogos Santa Casa no montante de 200,8 milhões de euros, o que correspondeu a um aumento de 23,6 milhões de euros (+13,4%).

Quadro 2 - Evolução das Receitas Correntes

(Em Milhões de Euros)

Área Intervenção	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Orç. 2016	Contas 2016
Receitas C Ação Social	8,3	6,2	6,0	6,0	5,9	6,1	6,0	5,7
Saúde	24,0	23,7	24,2	20,5	20,3	18,9	19,6	18,8
Escola Superior	2,8	3,0	2,7	2,8	2,4	2,1	2,4	1,9
Património	5,8	4,6	5,7	4,3	4,3	6,7	9,9	7,4
Cultura	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Instrumentais	14,9	25,3	13,0	10,7	8,8	4,1	5,4	1,2
Distr. Result. DJ	131,9	158,3	160,7	159,4	157,1	177,1	164,1	200,8
Receitas Correntes s/ Est. Cédidos pelo ISS	187,7	221,1	212,4	203,7	198,9	215,1	207,5	235,8
Est. Cédidos ISS	0,0	1,6	1,6	1,6	1,5	1,6	1,3	1,3
Est. Cédidos ISS - Saúde	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0
Receitas Correntes Total	187,7	222,8	214,0	205,4	200,5	216,7	208,8	237,1

Com um comportamento positivo assinalam-se ainda as receitas correntes provenientes da área do Património que subiram 9,9%. Com sinal contrário, observou-se a quebra nas receitas na área dos Serviços Instrumentais (-70,4%), na Escola Superior de Saúde do Alcoitão (-11,5%) e na área da Ação Social (-5,4%) 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 ligeiramente inferior ao registado no ano transato, nomeadamente no CMRA, que obteve uma melhoria de 0,5 milhão de euros no resultado líquido.

Note-se também as receitas de 1,3 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)

	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Orç. 2016	Contas 2016
Resultado Líquido								
DASS, DQI, DEES, DGIP, UCCIMMNP, HE, e SERV_INST	19,4	7,0	22,3	19,3	18,6	18,5	4,6	33,6
HOSA	-5,6	-5,2	-5,3	-7,8	-7,8	-7,5	-8,0	-7,5
CMRA	-6,1	-5,8	-1,2	-1,5	-5,3	-4,3	-4,7	-3,8
ESSA	-0,3	-0,4	-0,4	-0,4	-0,6	-0,9	-0,8	-1,2
	7,4	-4,3	15,5	9,6	4,9	5,8	-8,9	21,1

Em termos globais, a SCML registou um resultado líquido de 21,1 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 15,3 milhões de euros face ao período homólogo (265,4%).

Quadro 4 - Evolução da Composição dos Resultados

(Em Milhões de Euros)

Composição dos Resultados	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Orç. 2016	Contas 2016
Despesas Correntes	166,2	188,0	182,2	195,6	201,0	198,0	208,7	199,7
Receitas Correntes	187,7	222,8	214,0	205,4	200,5	216,7	208,8	237,1
Saldo Corrente	21,5	34,8	31,8	9,8	-0,5	18,7	0,2	37,4
Outras Despesas (sem fluxo financeiro)	14,6	40,7	16,8	18,7	15,2	31,1	11,8	31,7
Outras Receitas (sem fluxo financeiro)	0,5	1,6	0,5	18,5	20,6	18,1	2,7	15,5
Saldo Não corrente	-14,1	-39,1	-16,3	-0,2	5,4	-12,9	-9,1	-16,2
Saldo Global	7,4	-4,3	15,5	9,6	4,9	5,8	-8,9	21,1

Para a composição dos resultados finais da SCML, contribuiu o aumento das receitas correntes em 9,4%. Refiram-se ainda as contribuições para o Fundo de Pensões em cerca de 4,2 milhões de euros, e a constituição de 6,9 milhões de euros de provisões.

Quadro 5 - Evolução do Investimento

(Em Milhões de Euros)

Investimento	Área Intervenção	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Orç. 2016	Contas 2016
Ação Social		2,2	5,1	0,7	2,6	1,4	1,3	8,5	1,6
Saúde		2,6	2,5	2,5	1,3	2,7	1,8	18,1	5,8
Escola Superior		0,1	0,2	0,0	0,3	1,1	0,3	0,6	0,0
Património		2,7	7,8	3,7	15,4	15,7	20,6	18,6	10,1
Cultura		0,0	0,0	0,0	0,2	0,6	0,1	1,4	0,3
Instrumentais		2,1	1,0	0,9	0,7	18,4	7,4	13,7	12,5
Est. Cedidos ISS		0,0	0,0	0,2	0,2	0,1	0,1	1,2	0,3
Est. Cedidos ISS - Saúde		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Investimento Total		9,7	16,7	8,1	20,6	40,0	31,6	62,2	30,5

Em 2016, o investimento atingiu os 30,5 milhões de euros, o que representa um decréscimo de 3,5% relativamente ao período homólogo.

As vendas brutas dos Jogos cresceram 23,9%, para 2.775,2 milhões de euros, o que se traduziu num rendimento total de 777,7 milhões de euros, 11,7% acima do ano anterior.

Quadro 6 - Resumo Contas

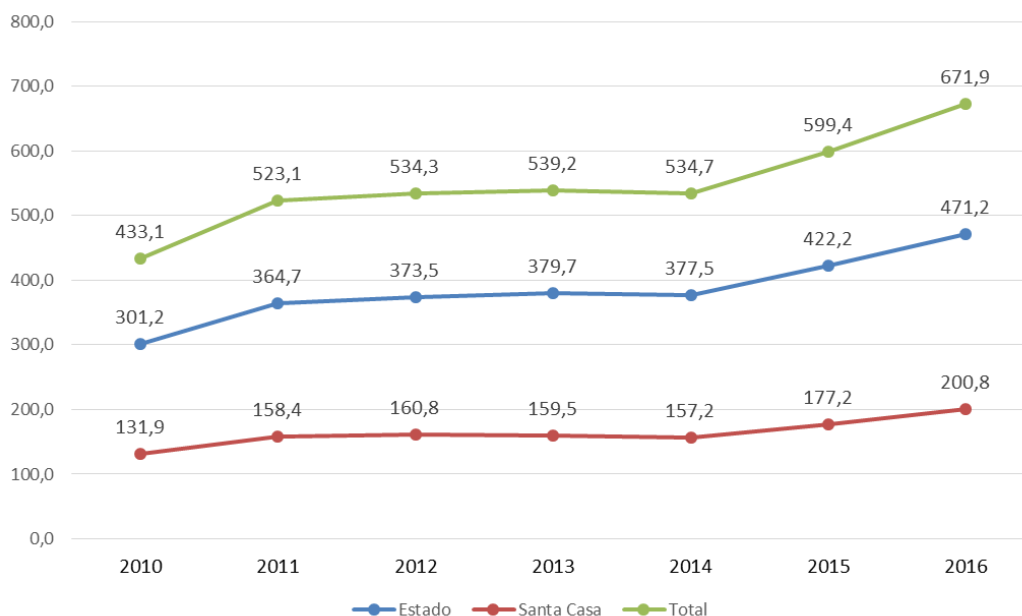
(Em Milhões de Euros)

Departamento de Jogos	Contas 2010	Contas 2011	Contas 2012	Contas 2013	Contas 2014	Contas 2015	Orç. 2016	Contas 2016
Vendas Brutas	1382,3	1642,5	1729,1	1790,0	1880,3	2240,3	2350,8	2775,2
Rendimentos	514,1	617,0	617,7	617,6	615,2	696,4	685,3	777,7
Gastos	80,7	91,0	83,2	76,6	77,1	95,0	131,4	102,2
Resultado Líquido	433,4	526,0	534,5	541,1	538,1	601,4	553,9	675,5

No que diz respeito às vendas brutas por jogo, assinala-se o crescimento (+23,4%) da Lotaria Instantânea e a quebra nas vendas do Euromilhões (-4,9%). O Placard, aposta desportiva lançada em 2015, já representa 13,9% do total das vendas brutas. O M1lhão, novo jogo associado ao Euromilhões lançado em setembro de 2016, contribuiu com 29,4 milhões de euros o que representa 1,1% das vendas brutas.

Do lado das despesas, verificou-se um aumento para 102,2 milhões de euros nos gastos dos Jogos Santa Casa, o que representa um acréscimo de 7,6%. Contribuíram para este acréscimo o custo das mercadorias, os gastos com o pessoal e os fornecimentos e serviços externos com aumentos de 19,8%, 8,3% e 2,3% respetivamente.

Gráfico 2 - Distribuição Resultados DJ



O total dos resultados distribuídos aos beneficiários dos Jogos Sociais do Estado ascendeu a 671,9 milhões de euros, representando um acréscimo de 12,1% face ao ano anterior.

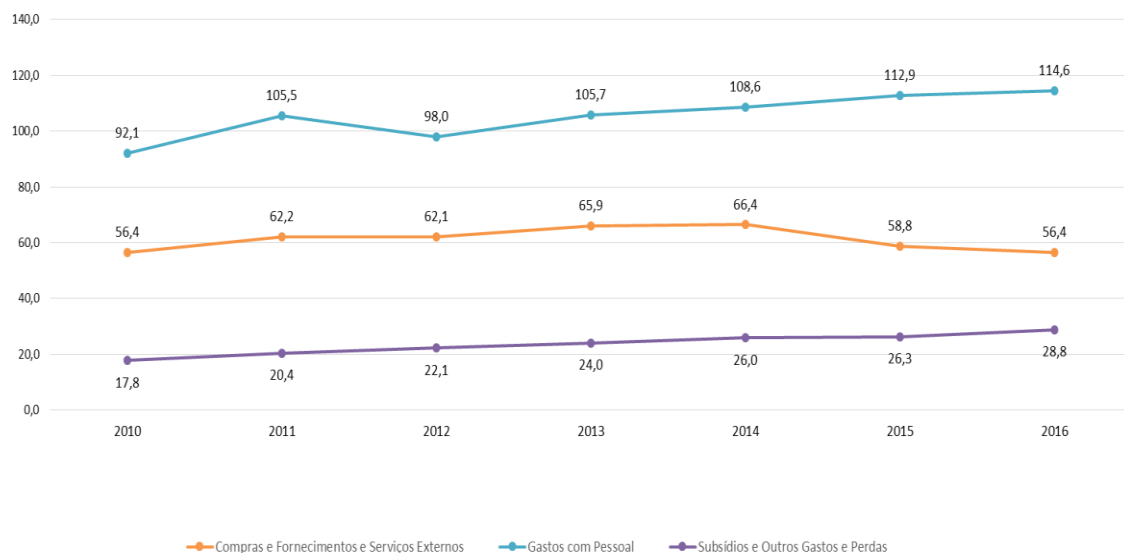
OS COLABORADORES: O MAIOR TESOURO DA SANTA CASA

No final de 2016, a SCML contava com 4.992 colaboradores. Os fatores que influíram nos fluxos de entradas e saídas de colaboradores foram: com sinal positivo a criação da Unidade de Missão para o novo Hospital da Estrela, da abertura do 4.º piso da Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto e da internalização de competências no âmbito do Departamento de Gestão Imobiliária e Património, da Secretaria-Geral, da Direção de Comunicação e Marketing e da Direção de Recursos Humanos, com sinal negativo a cessação da cedência da gestão temporária à SCML de 5 estabelecimentos integrados do Instituto da Segurança Social.

No âmbito da política de recursos humanos, releve-se a negociação com os sindicatos para revisão dos Acordos de Empresa e das carreiras profissionais e a atribuição, pelo segundo ano consecutivo, de um prémio pecuniário a todos os trabalhadores com contrato de trabalho regulado pelo Código de Trabalho.

A preocupação com a saúde e o bem-estar dos colaboradores motivou a atribuição, a partir de abril, de um seguro de saúde para todos os trabalhadores que auferem vencimentos inferiores a 2.000 euros, tendo sido abrangidos 3.000 trabalhadores.

Gráfico 3 - Evolução dos Gastos¹



As medidas acima referidas, bem como o reforço das contribuições para o Fundo de Pensões em 4,2 milhões de euros já citado anteriormente, justificam o aumento de 1,5% nos gastos com o pessoal. Refira-se que a cessação da cedência da gestão temporária à SCML de 5 dos 9 estabelecimentos integrados do ISS, IP originou uma saída dos quadros da SCML de 133 colaboradores.

GRANDES NÚMEROS DA ATIVIDADE DA SCML

AÇÃO SOCIAL

Crianças/Jovens

- Crianças: 2.497 vagas ocupadas em creches; creches familiares e jardins-de-infância.
- 285 Crianças/jovens acolhidas em Casas de Acolhimento Temporário,
- 279 em Casas de Acolhimento Residencial
- 34 Jovens em Apartamentos de Autonomização.
- 23 Crianças em situação de adotabilidade
- 49 Famílias selecionadas
- 61 Crianças em situação de Pré-Adoção

¹ Estas despesas não incluem o Departamento de Jogos

Idosos

- 643 foi o número médio de utentes em Estruturas Residenciais para Idosos.
- 1.772 Idosos frequentaram os Centros de Dia e 3.644 beneficiaram de Apoio Domiciliário.
- A 580 Idosos foi prestado Apoio Domiciliário Integrado.
- 1.965 Pessoas envolvidas em projetos comunitários

Formação

- 1.159 Formandos abrangidos por diferentes modalidades de formação
- 487 Formandos no Ensino Superior
- 561 Jovens acompanhados em atividades de animação socioeducativa.

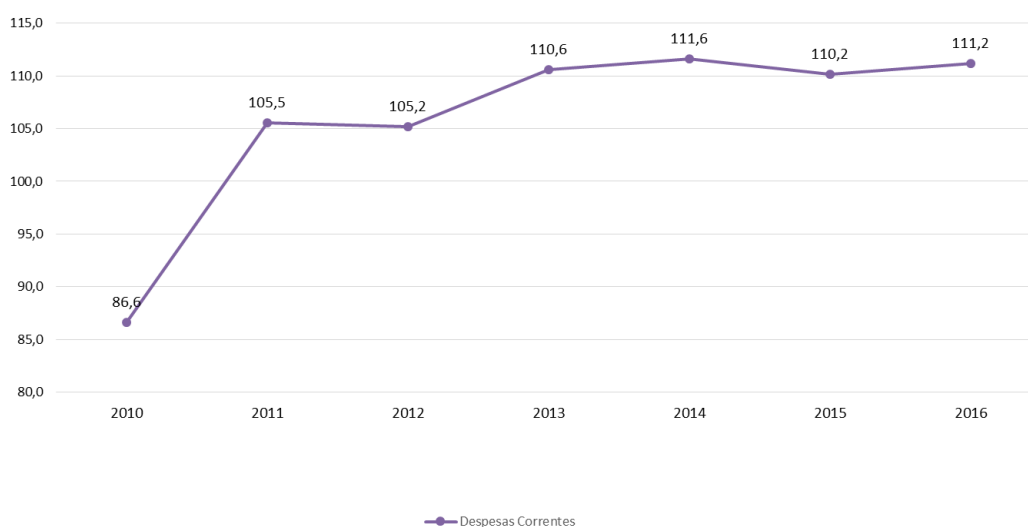
Públicos Vulneráveis

- Cuidou-se de 632 pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico
- 141 Pessoas com Deficiência/Multideficiência em Lares Residenciais
- 82 Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão em Apoio Residencial

Acolhimento social

- 49.300 Atendimentos
- 24.108 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 111,2 milhões de euros, o que representa uma variação de 0,9% 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	Contas 2015	Orç. 2016	Contas 2016
Subsídios a utentes (mensais)	3,4	4,9	6,4	8,1	7,8	6,7	7,3	6,4
Subsídios a utentes (eventuais)	1,3	1,5	1,6	2,2	2,8	2,7	3,0	3,6
Subsídios em espécie para saúde de utentes (eventuais)	0,2	0,2	0,1	0,2	0,2	1,3	2,6	1,5
Subsídios a utentes (mensais e eventuais)	4,9	6,6	8,1	10,4	10,8	10,7	12,9	11,5
Subsídios pela Ut. Lares com Fins lucrativos	8,2	9,1	9,4	9,0	10,4	11,6	9,3	12,1
Subsídios a utentes (incluindo lares com fins lucr)	13,0	15,7	17,5	19,4	21,3	22,2	22,2	23,6
Subsídios e apoios financeiros	1,2	1,3	1,5	1,9	1,7	1,7	2,7	2,4
Outros	1,5	1,5	1,4	1,1	1,2	1,3	1,2	1,3
Subsídios, bolsas e apoios financeiros Total	15,7	18,5	20,4	22,5	24,2	25,3	26,1	27,4

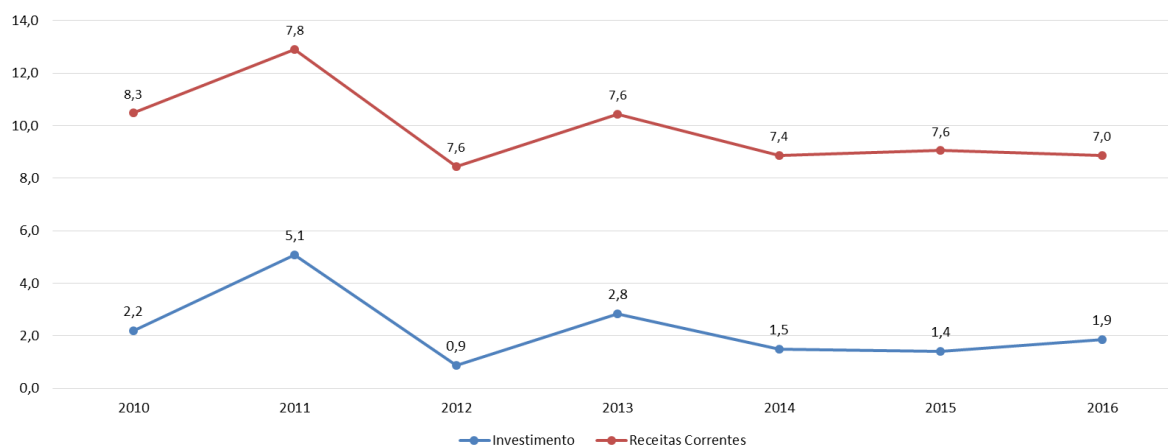
27, 4 milhões em subsídios

Em 2016, a verba total atribuída em subsídios mensais, incluindo os subsídios pela utilização de lares privados, foi de 18,5 milhões de euros, valor idêntico a 2015, registando-se, no entanto, reduções de 4,7% e 2,9% no número de pessoas apoiadas e no número de subsídios concedidos, respetivamente.

Os subsídios com a finalidade “Apoio a Idosos em Lares” continuam a ser os que têm um valor mais expressivo (12,1 milhões de euros), representando 65,4% do total do montante gasto em subsídios mensais em 2016. Relativamente ao ano anterior registou-se um crescimento de 5%, justificado pelo aumento no número de utentes apoiados (+ 42) e no número de subsídios concedidos (+497).

O montante de apoios eventuais concedido em 2016 foi na ordem dos 5,1 milhões de euros, valor que traduz um acréscimo de 27% face aos valores de 2015.

Gráfico 5 - Receitas e Investimento – Ação Social



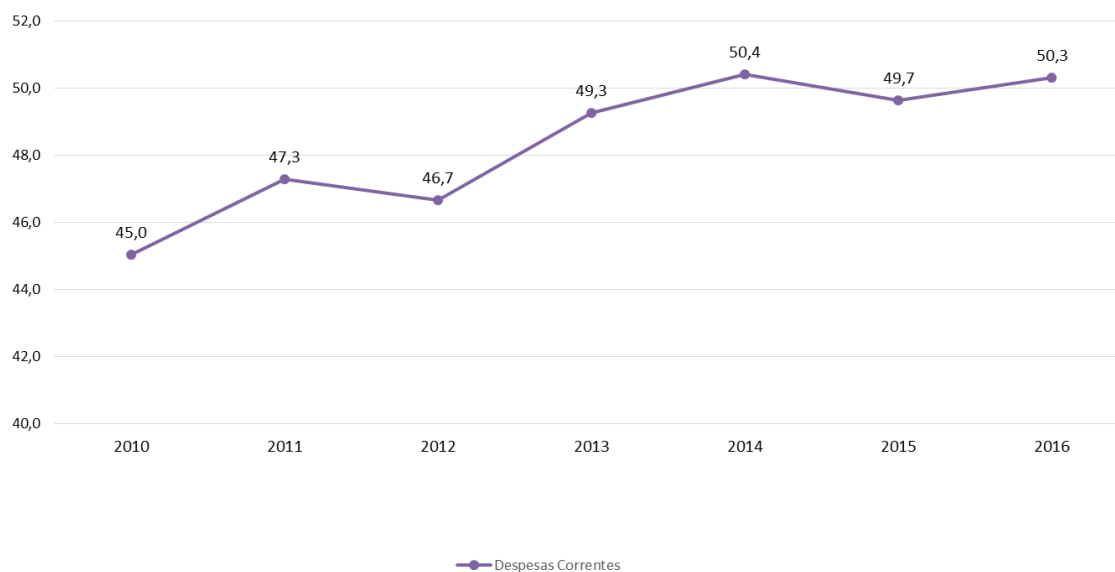
Em 2016, as receitas provenientes da atividade da ação social descenderam 8 % face ao ano anterior. Dois dos fatores que podem ter contribuído para este decréscimo foram a saída dos 5 estabelecimentos que deixaram de estar sob a gestão da SCML e a transferência de dois estabelecimentos que pela sua natureza saíram do âmbito da Ação Social e foram integrados na Direção de Saúde Santa Casa.

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 1,9 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 30,8% relativamente a 2015.

SAÚDE

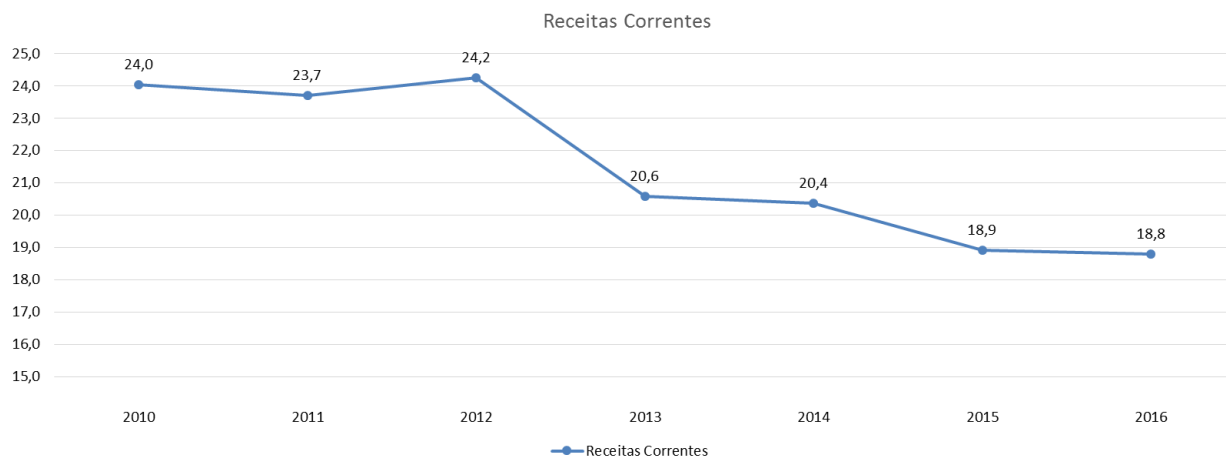
- 3.478 Doentes tratados nos Hospitais em regime de internamento
- 84.536 Consultas médicas em Unidades de Saúde
- 2.353 Cirurgias convencionais e de ambulatório
- 44.541 Consultas hospitalares
- 143 Utentes residentes portadores de deficiência moderada ou profunda com cuidados de saúde essencialmente nas vertentes reabilitação e manutenção.
- 55 foi o número médio de doentes internados na vertente de cuidados paliativos e continuados.

Gráfico 6 - Despesas Correntes - Saúde



Na área da Saúde a despesa corrente em 2016 foi de 50,3 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 1,4 % relativamente ao exercício do período homólogo.

Gráfico 7 - Receitas Correntes - Saúde



Em 2016, as receitas provenientes da atividade da saúde registaram uma quebra 0,6% face ao ano anterior. O investimento foi de 5,8 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 4 milhões de euros relativamente a 2015, sendo que 82,5% deste montante foi aplicado no HOSA, concretamente no projeto de construção nova unidade hospitalar "CODI" e nas obras de conservação essenciais preservação do património do Edifício principal.

Foram inauguradas duas 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 noutro equipamento.

Ainda enquanto projeto relevante na área da saúde, refira-se a aquisição do **Exosqueleto** pelo CMRA constitui outra inovação a ser disponibilizada aos utentes.

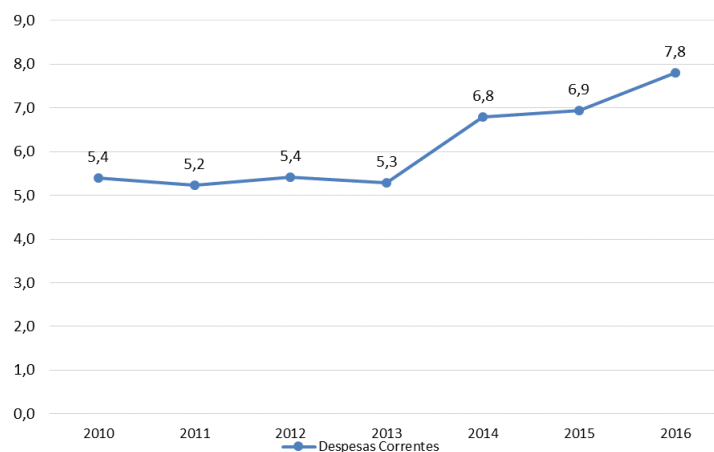
No âmbito da Investigação Científica e Clínica na área das Biociências, releve-se a quarta edição dos Prémios Santa Casa Neurociências. Os Prémios Santa Casa Neurociências contam, neste momento, com 8 equipas de investigação premiadas, tendo já sido investidos, pela SCML, 1 milhão e 600 mil euros na investigação científica nacional.

PATRIMÓNIO

No final de 2016, a Santa Casa era proprietária de 472 imóveis urbanos e 151 rústicos.

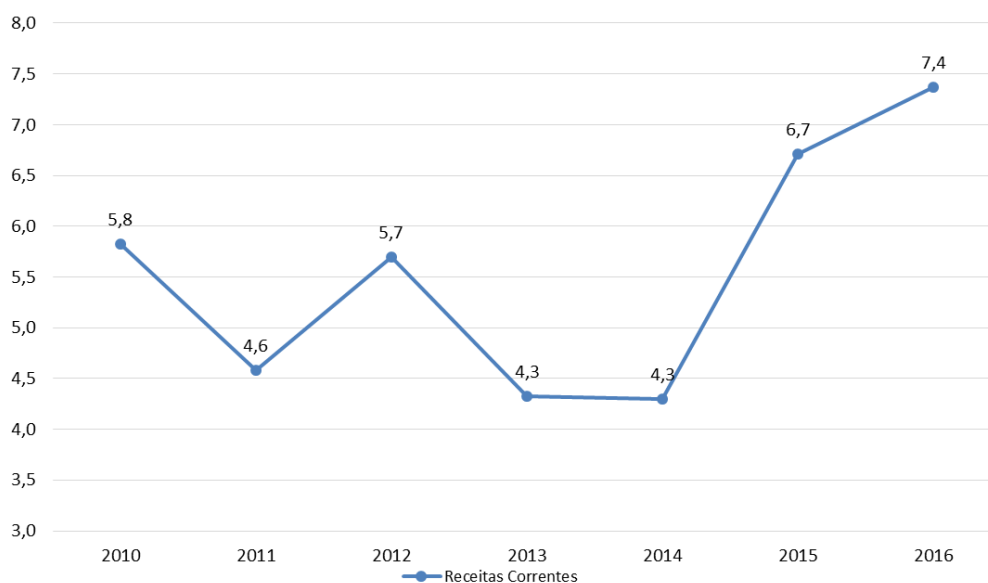
- 22 Obras concluídas
- 20 Obras em curso
- 43 Projetos/ estudos de arquitetura executados internamente

Gráfico 8 - Despesas correntes – Património



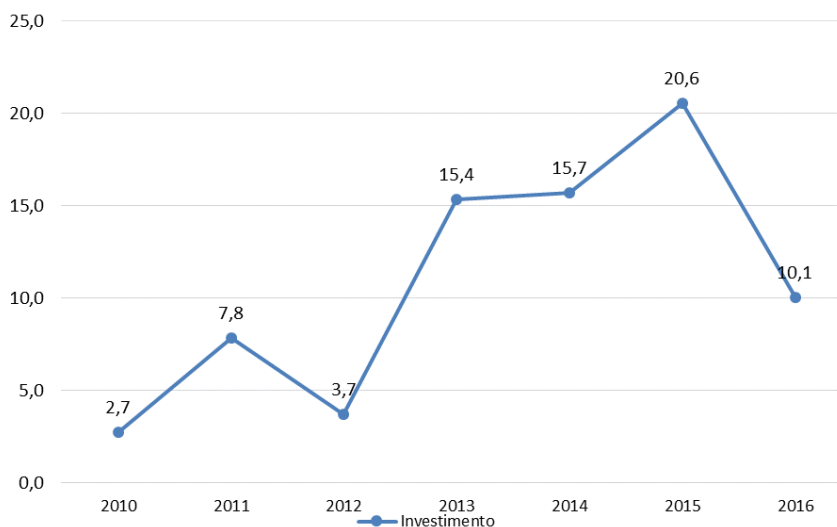
As despesas correntes registaram um acréscimo de 12,4% face a 2015. O aumento das requalificações de imóveis de rendimento, do acréscimo do número de contratos de arrendamento, bem como do processo de atualização das mesmas, permitiu um acréscimo de 9,9% nas receitas correntes.

Gráfico 9 - Receitas Correntes Património



Na rubrica de investimento, depois do impacto em 2015 resultante das aquisições do Convento da Estrela e Casa de Saúde Militar e do Convento do Coleginho, observou-se um decréscimo de 51,1% face ao período homólogo.

Gráfico 10 - Investimento Património



CULTURA

- 45.736 Visitantes recebidos no Museu de S. Roque e na Galeria de Exposições temporárias.
- 399.366 Visitantes recebidos na Igreja de São Roque

O Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural organizou a exposição *Goa entre a história e memória*. Exposição dinamizada em parceria com a Casa de Goa no âmbito das Jornadas Europeias do Património.

Realizou-se a 28ª 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.

EMPREENDEADORISMO SOCIAL

Em 2016 foram apoiados 20 projetos de empreendedorismo social.

No âmbito da participação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) no evento Web Summit, foi lançado um concurso de inovação social digital designado “Santa Casa Challenge”. O objetivo deste concurso foi a procura de soluções tecnológicas inovadoras para necessidades sociais em 4 áreas de intervenção da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa: Ação Social, Cultura e Património, Economia Social e Saúde. Foram rececionadas 61 candidaturas e apurados 12 finalistas.

FUNDO RAINHA D. LEONOR

O Fundo Rainha D. Leonor, cujo 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, aprovou 24 candidaturas em 2016 no montante de 4.126.204 euros.

JUBILEU DA MISERICÓRDIA

A Santa Casa assinalou o Jubileu Extraordinário: Ano Santo da Misericórdia, com um programa de atividades, que decorreu entre 20 de dezembro de 2015 e 20 de novembro de 2016. Das atividades promovidas no âmbito do Jubileu destacam-se rastreios de saúde em todas as capitais de distrito, conferências dedicadas ao tema e um ciclo de visitas guiadas a locais de culto de diferentes confissões religiosas, existentes na cidade de Lisboa, para promover o diálogo intercultural e o ecumenismo.

Neste âmbito, a SCML lançou um concurso de fotografia, "Olhares de Misericórdia na Cidade". O objetivo foi divulgar o trabalho desenvolvido pela SCML nas suas diversas áreas, retratando ações de misericórdia.

A Igreja de São Roque foi uma das Igrejas Jubilares do Patriarcado de Lisboa neste Jubileu extraordinário, o do Ano Santo da Misericórdia, tendo aberto uma Porta Santa em dezembro de 2015, porta que esteve aberta durante o ano do jubileu.

ENQUADRAMENTO ECONÓMICO E SOCIAL

Em 2016, a tendência de abrandamento da economia mundial acentuou-se, com o Produto Interno Bruto (PIB) global a crescer 3,1%, de acordo com a estimativa do Fundo Monetário Internacional (FMI), contra um crescimento de 3,2% em 2015 e 3,4% em 2014. Esta tendência reflete, no entanto, comportamentos diversos das várias áreas económicas, com as economias avançadas a terem um menor dinamismo, sobretudo nos Estados Unidos da América (EUA), onde o crescimento do PIB foi o mais fraco desde 2011.

A política monetária seguiu rumos diferenciados nas principais economias embora todas elas se pautem pela manutenção de apoios ao crescimento. Nos EUA, as pressões inflacionistas, em virtude da recuperação do preço do petróleo, levaram a Reserva Federal a normalizar a política de juros. Ao contrário na Europa, o Banco Central Europeu (BCE) reforçou a sua política monetária com o intuito de contrariar os riscos deflacionistas internos. Esta diferença conjugada com a expectativa de que a política económica do presidente eleito Donald Trump pudesse reanimar a economia norte-americana exerceu uma pressão ascendente sobre o dólar, as taxas de juro dos EUA e os preços das matérias-primas industriais. Não obstante o enquadramento externo incerto, Portugal manteve o seu processo de recuperação económica e de consolidação das finanças públicas e das contas externas.

Em 2017, a inversão da tendência de desaceleração da economia mundial está sujeita a um conjunto de imponderáveis geopolíticos. A possibilidade de correção nos mercados financeiros internacionais, num contexto de forte valorização dos ativos coloca novos riscos e desafios.

Do lado europeu, a esses riscos globais, acresce que os estímulos do BCE, que conduziram a uma descida dos juros nos países periféricos que atravessaram maiores problemas, poderão terminar num futuro próximo, devido ao limite de 33% de aquisição de dívida obrigacionista, de cada país, pelo BCE. Ao atingir esse teto os governos dos países do euro deverão ser chamados a substituir estes estímulos, com as suas políticas orçamentais. Esta situação poderá provocar uma subida significativa nas taxas de juro dos países periféricos, originando uma nova crise de dívida na Zona Euro. Portugal, com uma dívida pública tão elevada, poderá ser um dos países mais afetados e isso já foi visível recentemente quando, numa altura de maior pressão sobre a dívida portuguesa, os juros das obrigações a dez anos regressaram ao patamar de 4%, pressionados por esta redução das compras de dívida por parte do BCE na Zona Euro.

O Fundo Monetário Internacional (FMI) no relatório da quinta avaliação pós-programa da troika que fez a Portugal no final de 2016, aponta para um crescimento real do Produto Interno Bruto (PIB) de 1,3% em 2016, revendo em alta a sua anterior estimativa de 1% feita em setembro. Estima ainda que o défice orçamental tenha descido para 2,6% do PIB, quatro décimas abaixo da anterior previsão que era de 3%.

O FMI reconhece que “as metas orçamentais revistas parecem ter sido alcançadas”, mas mantém a sua avaliação sobre as vulnerabilidades da elevada dívida portuguesa e sublinha as divergências em relação às políticas de consolidação orçamental, criticando ainda a falta de reformas estruturais no país, nomeadamente ao nível do mercado de trabalho.

Para o FMI a conjuntura portuguesa continua a ser marcada por três características com impacto no médio prazo: crescimento económico modesto, necessidades de financiamento acima de 15% do PIB (embora abaixo do limiar de 20% do PIB) e debilidades do setor bancário nacional.

De acordo com os dados mais recentes divulgados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) a economia nacional registou um abrandamento da sua atividade em 2016, em comparação com o ano anterior. No entanto, apesar do abrandamento anual, a atividade recuperou no último semestre e o quarto trimestre registou mesmo o melhor valor desde 2010.

Quadro 8 - Portugal – Indicadores de Conjuntura (%)

Indicadores	Ano 2012	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	4T 2015	1T 2016	2T 2016	3T 2016	4T 2016
Produto Interno Bruto (PIB)	-4,0	-1,1	0,9	1,6	1,4	1,4	1,0	1,0	1,7	2,0
Procura Interna	-7,3	-2,0	2,2	2,5	1,5	2,4	1,6	0,8	1,1	2,5
Consumo privado, ^(a)	-5,5	-1,2	2,3	2,6	2,3	1,9	2,5	1,6	1,9	3,1
Consumo Público ^(b)	-3,3	-2,0	-0,5	0,8	0,8	1,3	1,4	0,8	0,5	0,5
Investimento ^(c)	-18,1	-5,1	5,1	4,6	-0,9	5,8	-2,1	-2,1	-1,8	2,6
Exportações ^(d)	3,4	7,0	4,3	6,1	4,4	3,7	3,7	1,9	5,6	6,4
Importações ^(e)	-6,3	4,7	7,8	8,2	4,4	6,0	4,8	1,5	3,9	7,3
Taxa desemprego	15,5	16,2	13,9	12,4	11,1	12,2	12,4	10,8	10,5	10,5
Inflação, IPC ^(f)	2,8	0,3	-0,3	0,5	0,6	0,6	0,5	0,5	0,7	0,8
IHPC ^(g)	2,8	0,4	-0,2	0,5	0,6	0,5	0,5	0,5	0,7	0,8

Fontes: INE, Contas Nacionais Trimestrais e Anuais Preliminares – 4.º Trimestre de 2016 e Ano 2016, março 2017 INE, Síntese Económica da Conjuntura – janeiro 2017,

- a) fevereiro 2017
- b) Despesas de Consumo Final das Famílias Residentes e das ISFLSF (Inst. Sem Fins Lucrativos ao Serviço das Famílias), var. homóloga, %
- c) Despesas de Consumo Final das Administrações Públicas, var. homóloga, %
- d) Formação Bruta de Capital que inclui o indicador de Formação Bruta de Capital Fixo (FBCF), var. homóloga, %
- e) Exportações de mercadorias FOB, que inclui consumo final de famílias não residentes no território económico, var. homóloga, %
- f) Importações de mercadorias FOB, que inclui consumo final de famílias residentes fora do território económico, var. homóloga, %
- g) IPC – Índice de Preços no Consumidor, var. homóloga, %
- h) 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, %

O contributo da procura interna para a variação do PIB diminuiu em 2016 (de 2,5% em 2015 para 1,5% no último ano), refletindo, principalmente, a redução do investimento e, em menor grau, o ligeiro abrandamento do consumo privado. No entanto, no último trimestre do ano, o PIB registou um aumento de 2% que resultou do maior contributo da procura interna, observando-se uma recuperação do investimento e um crescimento mais acentuado do consumo privado.

Tanto as importações como as exportações sofreram uma desaceleração em 2016, embora esta tenha sido mais acentuada nas importações. Ao longo do segundo semestre assistiu-se progressivamente a uma importante recuperação destes indicadores, após a maior quebra registada no segundo trimestre.

Em dezembro as exportações para Espanha, Alemanha e Estados Unidos foram as que mais aumentaram, face a igual período de 2015. As importações em dezembro, face ao período homólogo, registaram reduções com Angola (sobretudo devido aos combustíveis e lubrificantes) e Espanha. O país que registou o maior aumento de bens importados para Portugal, em dezembro, face ao mesmo período de 2015 foi a Alemanha.

A taxa de inflação, medida pelo Índice de Preços no Consumidor (IPC) ou pelo Índice Harmonizado de Preços no Consumidor (IHPC), manteve uma situação de estabilidade ao longo do ano fixando-se em 0,6% em 2016.

Na Síntese Económica da Conjuntura de janeiro de 2017, divulgada pelo INE, o indicador de atividade económica sofreu uma redução de 2,6% para 1,6%, devido ao deteriorar deste indicador ao longo dos vários trimestres de 2016. Pelo contrário o indicador de clima económico registou aumentos progressivos ao longo do ano, invertendo apenas essa tendência no último trimestre de 2016, o que permitiu um aumento anual deste indicador de 1% para 1,2%.

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

Indicadores	Ano 2014	Ano 2015	Ano 2016	4.ºTrim15	1.ºTrim16	2.ºTrim16	3.ºTrim16	4.ºTrim16
Atividade Económica,	2,7	2,6	1,6	2,6	2,3	1,8	1,3	1,0
Clima Económico, %	0,2	1,0	1,2	0,7	1,0	1,2	1,3	1,1

Fonte: INE, Síntese Económica da Conjuntura – janeiro 2016, fevereiro 2017

De acordo com o Banco de Portugal, a dívida pública atingiu, no final de 2016, 241,1 mil milhões de euros, o que representa uma subida de 9,5 mil milhões de euros face a 2015. O peso da dívida pública da economia deverá ficar próximo dos 130% do PIB, registando um novo agravamento face à situação de 2015, em que o valor foi de 129%. Esta situação acontece num momento em que Portugal se encontra pressionado pelas elevadas taxas de juro no mercado.

O Banco de Portugal explica que o aumento da dívida pública foi financiado em quase sete mil milhões de euros pelas famílias, através de OTRV e Certificados do Tesouro. O financiamento obtido pelo Estado serviu para financiar défice, amortizar antecipadamente empréstimos ao FMI e aumentar os depósitos do Estado cerca de 4 mil milhões de euros.

Quadro 10 - Dívida Pública, em % do PIB

Indicador	2012	2013	2014	2015	3.ºT 2015	4.ºT 2015	1.ºT 2016	2.ºT 2016	3.ºT 2016
Área Euro, %	89.5	91.3	92.0	90.4	91.5	90.4	91.3	91.2	90.1
Portugal, %	126.2	129.0	130.6	129.0	130.4	129.0	128.9	131.7	133.4

Fonte: Banco de Portugal, Relatório Estatístico, fevereiro 2017

Segundo o BCE “os desafios para a sustentabilidade da dívida são melhor enfrentados por políticas macroeconómicas sólidas. Colocar a dívida numa trajetória sustentável também criaria espaço para políticas de estabilização mais eficazes, enquanto as reformas estruturais apoiariam o crescimento potencial da economia.”

Tal como já aconteceu em anos anteriores, Portugal voltou a ser colocado pela Comissão Europeia no grupo dos países da União Europeia que enfrentam “desequilíbrios económicos excessivos”. Para além de Portugal encontram-se ainda neste patamar mais cinco países: França, Itália, Bulgária, Croácia e Chipre. Com esta classificação as autoridades europeias irão avaliar entre abril e maio de 2017 a estratégia definida pelos governos destes países (nomeadamente o Programa de Estabilidade e Crescimento e o Programa Nacional de Reformas) e decidir se iniciam ou não um Procedimento por Défice Excessivo, que, em última análise, pode resultar na aplicação de multas financeiras ao país, o que nunca aconteceu até à data.

De acordo com o relatório da Comissão Europeia, sobre a avaliação dos progressos em termos de reformas, prevenção e correção de desequilíbrios macroeconómicos dos países da União Europeia, a decisão de incluir Portugal no grupo dos países com “desequilíbrios económicos excessivos”, deve-se à persistência de diversas fragilidades estruturais na economia, que afetam a sua capacidade de crescimento, nomeadamente o baixo nível de produtividade, o elevado endividamento tanto no setor público como no setor privado, a manutenção de uma elevada taxa de desemprego (nomeadamente o desemprego jovem e de longo prazo) e o problema do crédito malparado.

A acumulação de um elevado volume de crédito malparado na banca é um dos principais obstáculos ao crescimento da economia portuguesa.

No entanto para o FMI a utilização de dinheiro público para financiar um “banco mau” não é uma solução viável na atual conjuntura financeira do país. Para esta organização os bancos terão que fazer um “esforço credível e ambicioso” para convencerem investidores privados a reforçarem o seu capital. Para isso o FMI considera que será necessária a realização de mudanças na estrutura de governação interna dos bancos que eliminem a incerteza sobre a forma como os bancos irão tratar as imparidades e sobre os critérios usados para as futuras concessões de crédito. Isto permitiria, segundo o FMI, que “os potenciais investidores ficassem com meios para avaliar de forma realista o rendimento que poderiam retirar do seu capital”.

Também a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) no seu último relatório económico divulgado sobre Portugal no início de fevereiro de 2017, elogia as reformas do anterior governo e reconhece a excelência da recuperação feita pelo atual executivo, mas sublinha que a fragilidade da banca precisa de uma rápida resolução para “reduzir os riscos orçamentais e restaurar o crescimento do crédito”, alertando que adiar uma solução para o problema do crédito malparado é uma estratégia arriscada que compromete a saúde dos bancos, o investimento e o crescimento económico.

No segundo trimestre de 2016 Portugal era o quarto país (entre 21) onde o crédito malparado tinha maior peso (cerca de 13%, segundo a OCDE), face ao total de crédito concedido, ficando atrás da Irlanda (cerca de 15%), de Itália (15%) e da Grécia (37%), o pior classificado.

Em Portugal os indicadores de pobreza atingem tradicionalmente valores mais elevados do que a média europeia e entre 2011 e 2014 estes sofreram um agravamento na sequência da crise económica e financeira.

No entanto em 2015 houve uma ligeira recuperação dos indicadores nacionais que se aproximaram da média da União Europeia de 28 países.

A análise dos rendimentos das famílias, medida pelo Índice ou Coeficiente de Gini², permite-nos concluir que em Portugal este indicador apresentou uma ligeira melhoria situando-se em 34%, enquanto a média da União Europeia (EU- 28) deteriorou ligeiramente a sua situação em 2015, aumentando para 31%.

Comparando a situação do nosso país com os restantes 28 países da União Europeia, Portugal encontra-se na oitava posição dos países com maior nível de desigualdade na UE, superando a Grécia, a Espanha, a Estónia, a Letónia, a Bulgária, a Roménia e a Lituânia (a pior classificada).

Quadro 11 - Índice de Gini

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
UE (28), %	30.5	30.8	30.5	30.5	30.9	31.0
Portugal, %	33.7	34.2	34.5	34.2	34.5	34.0

Fontes: Eurostat e Pordata

Paralelamente assistiu-se a uma redução da assimetria na distribuição dos rendimentos entre os grupos da população com maiores e menores recursos, medida utilizando o rácio S80/S20³. Este rácio, que variou entre 5,6 e 6,2 no período compreendido entre 2010 e 2014, apresentou uma ligeira redução da desigualdade em 2015 fixando-se em 6,0 ou seja, nesse ano o rendimento dos 20% mais ricos foi 6,0 vezes superior ao dos 20% mais pobres. Em relação à UE, a posição relativa de Portugal altera-se para oitavo lugar nos países com maior assimetria na distribuição dos rendimentos, de acordo com os dados do Eurostat. Pior do que Portugal estão a Estónia, a Letónia, a Grécia, a Espanha, a Bulgária, a Lituânia e a Roménia (a pior classificada).

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
UE (28), %	4.9	5.0	5.0	5.0	5.2	5.2
Portugal, %	5.6	5.7	5.8	6.0	6.2	6.0

Fontes: Eurostat e Pordata

² 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).

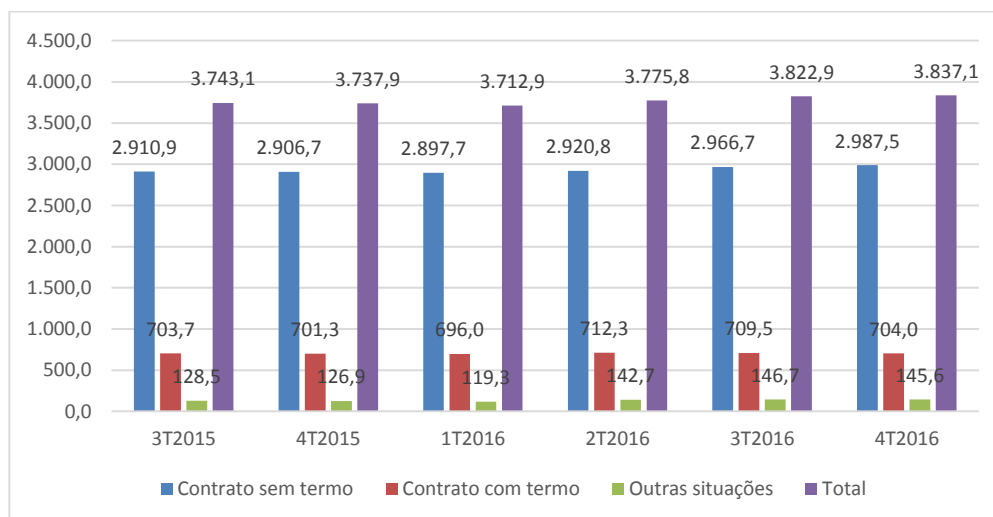
³ Este indicador compara o rendimento dos 20% mais ricos com o rendimento dos 20% mais pobres de uma população. Quanto maior é este indicador, maior é a desigualdade na distribuição do rendimento entre a população.

EMPREGO

Em 2016, registou-se um aumento do emprego em Portugal: no último trimestre, a população empregada ascendia a 4.643.600, o que representa um aumento de 82 mil postos face ao final de 2015. Entre os empregos criados, a maioria foi ao abrigo de um contrato sem termo (80,8 mil). Apesar disso, a contratação de trabalhadores independentes com recibos verdes foi a que registou um crescimento maior: 14,8%. Na Área Metropolitana de Lisboa registou-se um aumento de mais de 20 mil postos de trabalho.

Já em janeiro de 2017 foi lançado o primeiro concurso da medida Contrato-Emprego, que veio substituir o Estímulo-Emprego, e visa trazer de uma forma mais permanente para o mercado de trabalho 15 mil desempregados. Neste concurso só serão apoiadas as empresas que façam contratos por mais de um ano e, de preferência, sem termo.

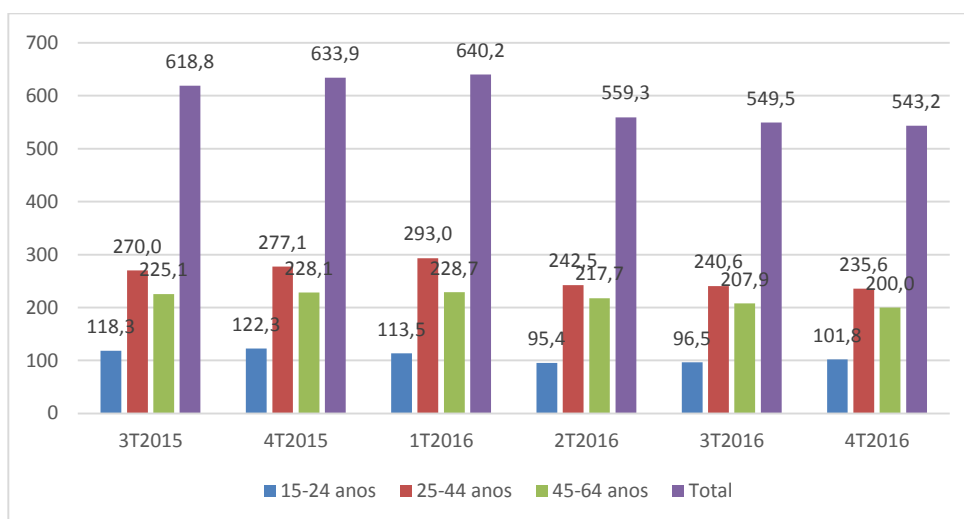
Gráfico 11 - População empregada segundo o contrato de trabalho, Portugal



Fonte: INE, Inquérito ao Emprego

No 4.º trimestre de 2016, Portugal registava 543,2 mil desempregados, um valor muito inferior aos apurados nos anos de crise económica que o país atravessou e em que chegou a ultrapassar os 900 mil. Em termos globais, a diminuição do desemprego teve um impacto semelhante para homens e mulheres dos diferentes grupos etários, mas foi ligeiramente superior entre os jovens até aos 24 anos.

Gráfico 12 - população desempregada segundo o grupo etário, Portugal



Fonte: INE, Inquérito ao Emprego

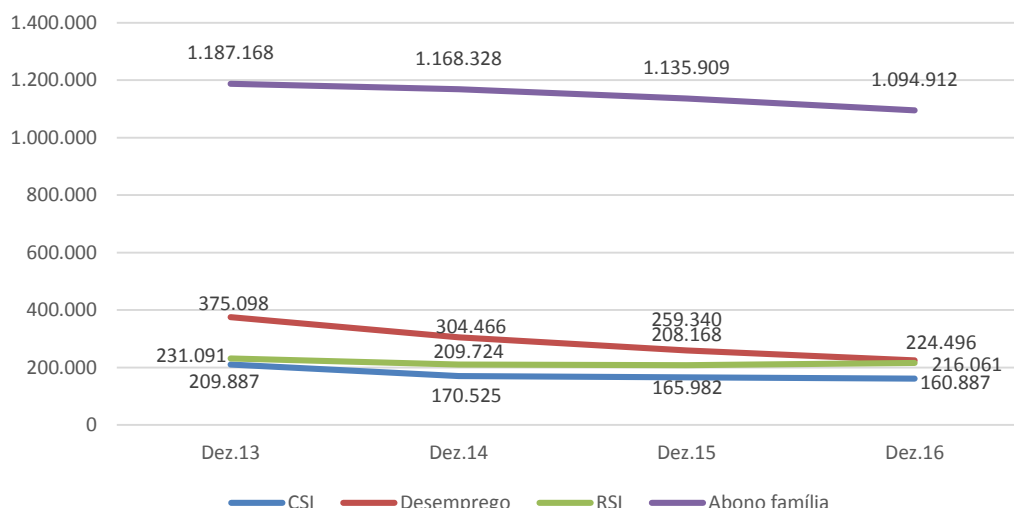
Apesar destes traços positivos, o regresso ao mercado de trabalho continua a ser lento para a maioria dos que perdem o emprego: no 4.º trimestre de 2016, 46,3% dos desempregados estavam à procura de emprego há mais de 2 anos. No concelho de Lisboa, 50% dos inscritos nos Centros de Emprego em dezembro de 2016 encontravam-se nessa situação há mais de um ano. Entre os que se inscreveram no último trimestre do ano, 38,6% ficaram desempregados devido ao término de um trabalho não permanente, uma figura que ganhou expressão crescente nos últimos anos e que, embora não sendo exclusiva de Portugal, é aqui mais acentuada. De acordo com o Eurostat, 83,1% dos trabalhadores portugueses que desempenhavam um trabalho temporário em 2016 estavam nessa situação por não encontrarem um contrato permanente, sendo 62,6% a média dos trabalhadores nessa situação na União Europeia.

PRESTAÇÕES SOCIAIS

Em 2016 foram introduzidas alterações no Rendimento Social de Inserção e no Complemento Solidário para Idosos com vista a abranger mais beneficiários. Mas, enquanto no primeiro caso, o RSI chega agora a mais famílias e com valores mais elevados, no segundo verificou-se a situação oposta, o que pode ser explicado pela necessidade de os idosos terem de reunir novamente muita documentação para se poder candidatar.

Na área do Desemprego surgiu uma nova categoria, a Medida Extraordinária de Apoio ao Desemprego de Longa Duração, que se destina a desempregados que perderam o direito às prestações de desemprego existentes por excederem o tempo, mas que permanecem sem emprego.

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



Fonte: Estatísticas da Segurança Social, MTSS

No âmbito do orçamento do Estado de 2017 prevê-se também uma alteração significativa no apoio à população portadora de deficiência, em que se inclui a criação de uma só prestação que assegure um rendimento acima da linha de pobreza e o lançamento de programas de promoção de vida independente. Esta população tem sido descurada pelas sucessivas políticas de proteção social e a maioria continua a viver a cargo da família uma vez que o mercado de trabalho em Portugal não é inclusivo⁴.

POBREZA

Em 2016, 25,1% dos portugueses encontravam-se em risco de pobreza ou exclusão social. Apesar de uma ligeira melhoria face ao ano anterior, Portugal mantém-se acima da média da União Europeia e a taxa de privação material foi 19,5%, o que traduz a proporção de população que não consegue assegurar 3 itens representativos das necessidades económicas e de bens duráveis devido a dificuldades económicas.

O aumento do custo de vida que se seguiu à crise financeira obrigou à alteração do padrão de gastos das famílias. Segundo o Inquérito às Despesas das Famílias 2015/16 do INE, as despesas com a habitação (onde se incluem água, gás, luz) consomem hoje 32% do rendimento disponível, mais 19,4p.p. do que em 1989/90, enquanto as despesas com a alimentação não chegam aos 15%, menos 15,1p.p. do que em 1989/90. A diminuição forçada dos gastos com a alimentação em Portugal é também demonstrada pelos resultados do estudo saúde.come⁵ que revelaram que 19,3% dos inquiridos vive em insegurança alimentar, isto é, não têm acesso a uma alimentação saudável ou têm receio de não ter dinheiro para comprar comida. Neste inquérito, 140 mil inquiridos responderam que a quantidade e qualidade dos alimentos que adquirem são condicionadas pelas dificuldades económicas.

⁴ FONTES, F. (2016) Pessoas com Deficiência em Portugal, Lisboa, Fundação Francisco Manuel dos Santos

⁵ Estudo desenvolvido pela Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa.

Neste contexto, as crianças e os jovens até aos 17 anos são mais penalizados, em especial aqueles que estão inseridos em famílias com menores capacidades financeiras. Em 2016, a taxa de risco de pobreza ou exclusão social deste grupo etário manteve-se acima da média nacional: 29,6%, um valor superior ao verificado antes da crise. Mas a vulnerabilidade económica das crianças em Portugal é muito diferenciada: segundo a UNICEF⁶, em 2016, o rendimento disponível de uma criança inserida numa família pobre era 60,17% inferior ao de uma criança proveniente de uma família da classe média. Na Noruega, esta diferença era de 37%.

CRIANÇAS EM RISCO

A maioria dos processos é iniciada devido à exposição a comportamentos que comprometem o desenvolvimento e o bem-estar da criança e a negligência. As Nações Unidas, através da Comissão para a Proteção das Crianças contra a Violência, lançou um alerta sobre esta matéria: a análise de cada caso deve ser rigorosa, de forma a assegurar que a pobreza, e a limitação de recursos que esta acarreta, não seja o motivo de retirada das crianças às famílias. A prioridade do Estado e dos serviços deve ser dotar as famílias de condições que lhes permitam assegurar um bom desenvolvimento dos filhos.

Apesar da prometida aceleração dos processos resultante da alteração legislativa, do total de crianças e jovens que terminaram o acolhimento em 2015, apenas 12,1% saíram para adoção, menos um valor inferior ao registado no ano anterior⁷. Os candidatos a adoção continuam a estar 5, 6 anos à espera de uma criança, e não os 12 meses previstos. E, durante esse tempo, as crianças cujo projeto de vida é a adoção continuam a residir em lares, sem uma família.

SAÚDE

Na última avaliação dos sistemas de saúde do Euro Health Consumer Index⁸, Portugal subiu 6 lugares e posicionou-se em 14.^º, à frente de países como a Grã-Bretanha ou a Espanha. O sistema português revelou bons resultados ao nível dos direitos dos doentes, dos efeitos dos tratamentos e da prevenção. As áreas a necessitar de melhoria são a acessibilidade, devido às listas de espera, e a diversidade e abrangência dos serviços prestados. O tempo de espera é precisamente uma das queixas mais frequentes nos processos submetidos à Entidade Reguladora da Saúde e registaram um aumento de 80,4% no 1.^º semestre de 2016 face ao período homólogo⁹.

De acordo com o último relatório de monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, Portugal continua a não dispor de lugares pediátricos nem de saúde mental. O aumento de recursos desde a

⁶ UNICEF Office of Research (2016) "Fairness for Children: A league table of inequality in child well-being in rich countries", Innocenti Report Card 13, Unicef Office of Research – Innocenti, Florença.

⁷ Instituto Segurança Social (2015) CASA – Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens, Lisboa. ISS

⁸ Euro Health Consumer Index 2016 Report.

⁹ Entidade Reguladora da Saúde (2016) Sistema de Gestão de Reclamações. Síntese descritiva – 1.^º semestre 2016, Lisboa.

criação da RNCCI não acompanha as necessidades de uma população cujo índice de envelhecimento em 2015 era 146,5.

As desigualdades em saúde pioraram na última década: os mais pobres são também os que apresentam mais problemas de saúde. Este fenómeno não é exclusivo de Portugal: estudos em diferentes países provam que os níveis de escolaridade e de rendimento são determinantes no acesso à saúde. Mas em Portugal as disparidades são maiores e agravaram-se¹⁰. O risco de ter problemas de saúde e de doença crónica aumentou entre os indivíduos sem formação: dados de 2014 revelaram que o risco de ter má saúde para este grupo é 6 vezes superior ao verificado entre indivíduos com o ensino secundário ou superior. Já em 2015, num inquérito à população entre os 25 e os 74 anos¹¹, a prevalência de diabetes entre os indivíduos com licenciatura era 4,0%, subindo este valor para 20,1% entre aqueles que tinham completado o ensino básico.

Contrariando as expectativas, a prevalência de problemas de saúde mental na população portuguesa aumentou face aos piores anos da crise¹²: em 2015, 31,2% apresentava problemas de ansiedade ou depressão, mais 11,4p.p. do que em 2008. Os jovens entre os 18 e os 34 anos foi o grupo etário onde se registou um maior agravamento da saúde mental.

DEMOGRAFIA

Em 2016 registou-se um novo aumento da natalidade em Portugal: de acordo com o Instituto dos Registos e Notariado foram registados mais 3.365 bebés do que no ano anterior.

Apesar desta melhoria, Portugal continua a ser um dos países mais envelhecidos a nível mundial, sem que se criem as condições necessárias para melhorar a qualidade de vida deste grupo etário. Segundo um estudo recente do Instituto do Envelhecimento¹³, quando comparados com os resultados de outros países europeus, os idosos portugueses vivem mal, têm uma saúde mais frágil e não têm dinheiro suficiente para as suas despesas. Numa avaliação recente dos hábitos alimentares da população idosa não integrada em lar¹⁴, destacou-se que 15% estavam em risco de desnutrição, 38,7% eram obesos e 1/3 estavam desidratados. Mas os idosos integrados em lar não estão mais protegidos. Outro estudo¹⁵, realizado com idosos em lar, revelou que 7% estavam em estado de subnutrição.

¹⁰ OBSERVATÓRIO PORTUGUÊS DOS SISTEMAS DE SAÚDE (2016) Saúde. Procuram-se Novos Caminhos. Relatório de Primavera 2016.

¹¹ Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge (2016) 1.º Inquérito Nacional de Saúde com Exame Físico (INSEF): Estado de Saúde, Lisboa, INSA

¹² ALMEIDA, J. Caldas et al (2016) Economic crisis and mental health in Portugal: Preliminary results of the national mental health survey follow-up, Lisboa, Institute of Global Mental Health e Nova Medical School.

¹³ CABRAL, M. Villaverde (2016) Envelhecimento em Lisboa, Portugal e Europa: uma perspetiva comparada, Lisboa, Instituto do Envelhecimento/ICS

¹⁴ Nutrition Up 65 – Nutritional Strategies Facing an Older Demography

¹⁵ PEN3S, Estado nutricional dos idosos portugueses.

E, entre os portugueses, os idosos residentes em Lisboa destacam-se por uma maior dificuldade nas deslocações e um maior isolamento. A Operação Censos Sénior de 2016 da GNR identificou 43.322 idosos a viver sós, , isolados ou em situação de vulnerabilidade, dos quais 972 residentes no distrito de Lisboa.

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	2012	2013	2014	2015	2016	Variação 2016/2015
Contrato de trabalho em funções públicas (Quadro Residual SCML)	1.020	934	715	701	628	-73
Contrato de trabalho Privado	3.655	3.801	4.112	4.242	4.324	82
Comissão de serviço e cedência de interesse público (Externos)	50	55	49	44	40	-4
Subtotal	4.725	4.790	4.876	4.987	4.992	5
Prestadores de serviços	624	542	486	422	677	255
TOTAL	5.349	5.332	5.362	5.409	5.669	260

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

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

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

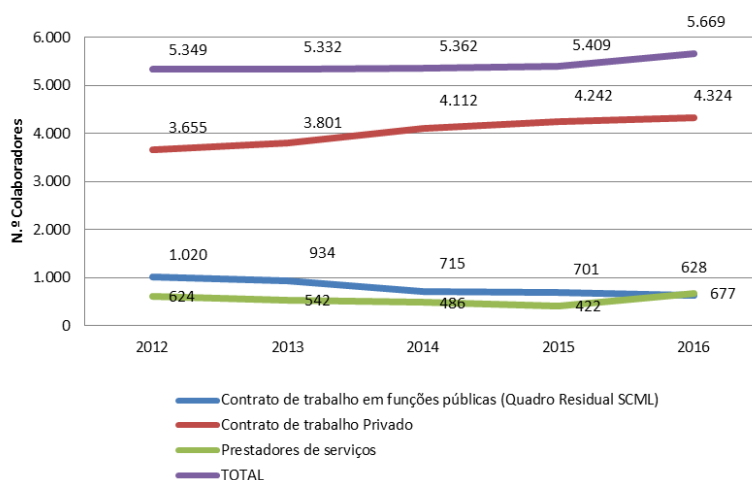
A 31 de dezembro de 2016, a SCML contava com 5.669 colaboradores ao seu serviço, dos quais 4.324 (76,3%) vinculados por contrato de trabalho regulado pelo Código Trabalho, 628 (11,1%) vinculados por contrato de trabalho em funções públicas, 677 (11,94%) em regime de prestação de serviços (destes, 539 são Ajudantes Familiares e 69 Amas/Baby-sitters) e 40 (1%) colaboradores externos (comissões de serviço e cedências de interesse público).

A variação do número de colaboradores, verificada em 2016, resulta essencialmente dos seguintes fatores:

- Da cessação da cedência da gestão temporária à SCML de 5 estabelecimentos integrados do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.);
- Da criação da Unidade de Missão para o novo Hospital da Estrela e da abertura do 4.º piso da Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto;

- Da internalização de competências no âmbito do Departamento de Gestão Imobiliária e Património, da Secretaria-Geral, da Direção de Comunicação e Marketing e da Direção de Recursos Humanos, com diminuição da contratação de serviços externos;
- Do reforço da equipa do Departamento de Jogos para fazer face ao acréscimo de trabalho resultante dos novos projetos e do aumento das vendas dos jogos sociais;
- Da internalização da totalidade da prestação de serviços de apoio domiciliário, que anteriormente era assegurada também, em larga medida, em regime de *outsourcing* (o número de Ajudantes Familiares com contrato de prestação de serviços passou de 259 para 539, à data de 31 de dezembro).

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 (2.947, correspondente a 59,0% do total de efetivos).

Quadro 14 - Distribuição e evolução por Serviços

Distribuição e evolução por Serviços	2012	2013	2014	2015	2016	Variação 2016/2015
DASS-AS (1)	2.084	2.066	2.082	2.415	2.374	-41
DASS-AS-ISS (1) (2)	611	594	543	259	64	-195
DASS-DISSC (3)	278	279	296	309	469	160
DASS-D	22	26	39	37	40	3
USMJNP	26	52	83	84	100	16
UMHE (4)	0	0	0	0	9	9
HOSA	274	277	278	291	288	-3
CMR	496	484	485	490	481	-9
ESSA	52	54	55	55	50	-5
DJ	270	291	291	308	332	24
DGIP/DIGIE	91	96	102	124	137	13
DQI (5)	19	25	44	52	48	-4
DEES	12	17	18	18	14	-4
DIC	56	56	60	59	62	3
ADM/GAB/SG/SI (5)	434	473	500	486	524	38
TOTAL	4.725	4.790	4.876	4.987	4.992	5

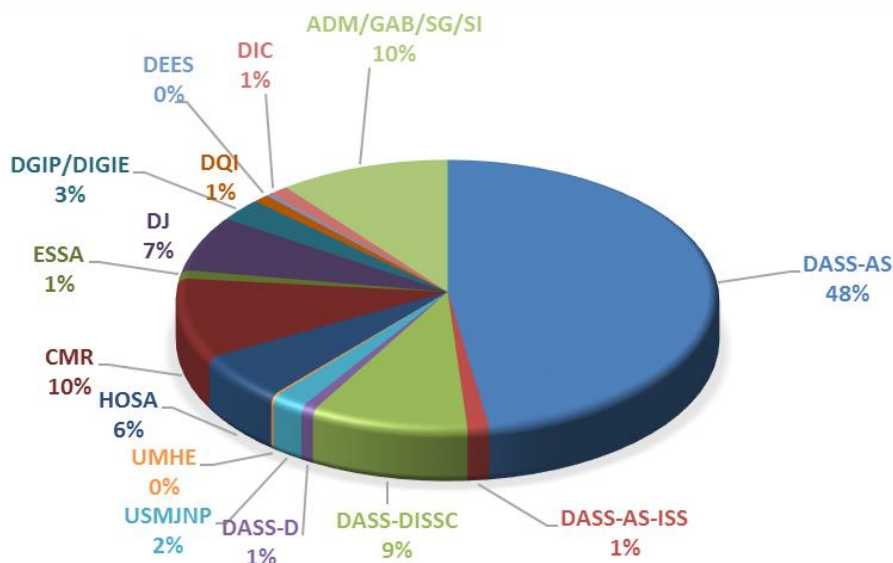
Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

- (1) A variação do número de colaboradores de 2015 para 2016 reflete a transição para a DISSC, em Janeiro, da Obra Social do Pousal e do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian.
- (2) A variação do número de colaboradores de 2015 para 2016 reflete a cessação da cedência da gestão temporária à SCML de 5 dos 9 estabelecimentos integrados do ISS, I.P.
- (3) Criação, em 2016, da Unidade de Missão para o novo Hospital da Estrela.
- (4) A variação do número de colaboradores de 2015 para 2016 reflete a necessidade de reforço da equipa
- (5) A variação do número de colaboradores de 2015 para 2016 reflete a transição da Gestão da Segurança do DQI para a SG e a internalização de competências no âmbito do DGIP, da DICM e da DIRH.

Relativamente à evolução do número de colaboradores afetos aos estabelecimentos integrados do ISS, I.P., cabe salientar o seguinte:

- A 1 de janeiro de 2014 efetivou-se a transmissão definitiva para a SCML de 22 dos 31 estabelecimentos integrados do ISS, I.P., cedidos à SCML nos termos do Decreto-Lei n.º 16/2011, de 25 de janeiro. 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, desde 2011, com 89 trabalhadores contratados para assegurar as diferentes respostas sociais, a substituição dos trabalhadores ausentes e o acréscimo do volume de trabalho. O impacto está refletido nos números de 2015.
- O Decreto-Lei n.º 240/2015, de 14 de outubro, manteve a cedência temporária à SCML da gestão dos restantes 9 estabelecimentos integrados do ISS, I.P., por um prazo de 1 (um) ano, com início a 30 de setembro de 2015.
- Em 2016, cessou a cedência da gestão temporária da SCML relativamente a 5 dos estabelecimentos integrados do ISS, I.P., sendo que por força do Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro, mantém-se a cedência da gestão temporária da SCML relativamente aos restantes 4 até 30 de setembro de 2017.

Gráfico 15 - Distribuição Percentual dos Colaboradores pela Estrutura



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

No conjunto dos Departamentos, Hospital Ortopédico de Sant’Ana (HOSA), Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão (CMRA), Escola Superior de Educação do Alcoitão (ESSA) e Direção da Cultura (DIC) contavam-se, à data de 31 de dezembro de 2016, 4.468 colaboradores (89,5% do total de colaboradores com contrato de trabalho). Os colaboradores da Administração, Secretaria-Geral, Serviços Instrumentais e Gabinetes somavam um total de 524 colaboradores.

Quadro 15 - Distribuição SG, Serviços Instrumentais e Gabinetes

	2012	2013	2014	2015	2016	Variação 2016/2015
ADM	26	46	37	37	42	5
SG	49	54	64	100	113	13
DIF	64	64	60	59	63	4
DIRH	67	74	81	89	92	3
DIA	111	111	105	0	0	0
CC	0	0	0	16	18	2
DISTI	74	77	89	109	112	3
DICM	12	15	33	34	45	11
SEPAJ (integra o GJ; GEP e GAI, desde já)	0	0	0	42	39	-3
GJ	10	12	12	12	12	0
GEP	12	12	12	16	15	-1
GAI	9	8	7	7	6	-1
TOTAL	434	473	500	486	524	38

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 Aprovisionamento da SCML, com a criação da Central de Compras (CC) e dos serviços de Aprovisionamento 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, Planeamento, Auditoria e Jurídicos (SEPAJ) passou a integrar o Gabinete de Estudos e Planeamento, o Gabinete de Auditoria Interna e o Gabinete Jurídico.

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

	2012	2013	2014	2015	2016	Varição 2016/2015
Dirigente	188	231	233	260	290	30
Diretor Estabelecimento	110	115	112	113	106	-7
Chefia Direta	63	66	67	78	71	-7
Técnico Superior	918	933	1.002	1.044	1.078	34
Técnico	825	839	855	853	851	-2
Técnico Profissional	650	651	648	660	654	-6
Administrativo	472	471	482	485	500	15
Operário	205	217	210	207	209	2
Auxiliar	1.294	1.267	1.267	1.287	1.233	-54
TOTAL	4.725	4.790	4.876	4.987	4.992	5

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

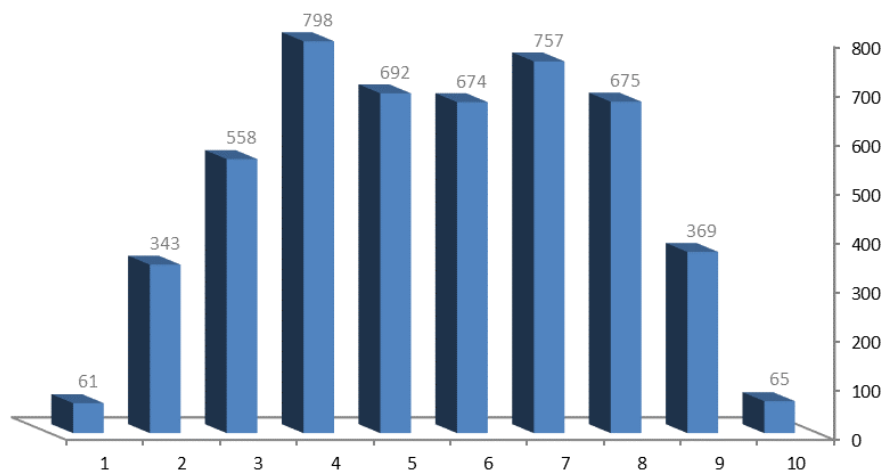
CARACTERIZAÇÃO DOS COLABORADORES (COM VÍNCULO DE TRABALHO)

Quadro 17 - Distribuição por Sexo

	2012	2013	2014	2015	2016	%
Mulheres	3.617	3.643	3.679	3.739	3.693	74,0%
Homens	1.108	1.147	1.197	1.248	1.299	26,0%

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 mantém-se equilibrada: o total de efetivos com 50 ou mais anos, num total de 1.866 efetivos, é compensado pelo grupo situado abaixo de 40 anos, num total de 1.760 efetivos.

A antiguidade média dos colaboradores da SCML situa-se em 13,8 anos, concentrando-se a antiguidade entre os 6 e os 30 anos (57%).

Quadro 18 - Absentismo

	2012	2013	2014	2015	2016	Varição 2016/2015
Taxa de absentismo	6,3	6,0	6,4	7,0	7,0	-

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

A taxa média de absentismo da SCML manteve-se nos 7,0%.

Decompondo a taxa apresentada, identificam-se os principais motivos do absentismo: 47,1% - doença; 30,5% - parentalidade; 11,8% - acidente de trabalho; 4,7% - assistência a familiares.

Quadro 19 - Greve

N.º de ausências por motivo de greve	2012	2013	2014	2015	2016	Varição 2016/2015
Nº de ausências	618	558	244	940	445	-495

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Quadro 20 - Acidentes de Trabalho

Acidentes de Trabalho	2012	2013	2014	2015	2016	Varição 2016/2015
Número colaboradores p/ efeitos seguro acidentes trabalho	4.138	4.220	5.187	5.250	5.532	282
Acidentes de Trabalho	324	353	391	429	448	19
Percentagem de Acidente de Trabalho / Número de colaboradores	7,8%	8,4%	7,5%	8,2%	8,1%	-0,1%
Número de Acidentes com Baixa	219	229	240	260	284	24
Número de Dias de Trabalho Perdidos	8.268	10.075	9.446	11.004	10.767	-237

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

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

Nota II: Ano de 2014: alteração de dados, com a inclusão dos FP a partir de Julho

Em 2016, registaram-se 448 acidentes de trabalho, mais 19 do que em 2015. Todavia, verificou-se uma redução da taxa de incidência da sinistralidade laboral face ao número de colaboradores abrangidos pelo seguro de acidentes de trabalho e uma redução do número de dias de trabalho perdidos.

SAÚDE OCUPACIONAL

Quadro 21 - Exames Médicos

Exames	2012	2013	2014	2015	2016	Variação 2016/2015
Iniciais	478	403	116	132	131	-1
Periódicos	3.819	2.120	2.377	2.120	3.506	1.386
Ocasionais	202	358	423	438	450	12
Total	4.499	2.881	2.916	2.690	4.087	1.397

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

Cabe salientar o aumento significativo do número de exames médicos, reflexo da maturidade dos serviços de medicina do trabalho da SCML, internalizados em 2013. Este aumento é particularmente evidente no que respeito aos exames ocasionais e traduz um maior acompanhamento dos trabalhadores após ausência resultante de doença prolongada ou acidente de trabalho.

TRABALHO SUPLEMENTAR

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

Horas de Trabalho Suplementar	2012	2013	2014	2015	2016	Variação 2016/2015
Em dias úteis	38.184	25.993	28.537	27.015	24.853	-2.163
Em dias de descanso obrigatório/complem/feriados	24.563	16.525	12.902	14.036	14.966	930
	62.747	42.518	41.439	41.052	39.819	-1.233

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

O número total de horas de trabalho suplementar/extraordinário registou um acentuado decréscimo desde 2012.

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

Valor do Trabalho Suplementar	2012	2013	2014	2015	2016	Variação 2016/2015
Em dias úteis	705.322 €	475.554 €	489.185 €	456.683 €	418.499 €	-38.184 €
Em dias de descanso obrigatório/complem/feriados	233.570 €	113.865 €	96.463 €	123.179 €	139.162 €	15.983 €
	938.892 €	589.419 €	585.648 €	579.862 €	557.661 €	-22.201 €

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Também se verifica, desde 2012, um decréscimo significativo dos encargos com trabalho suplementar/extraordinário.

Quadro 24 - Pagamento de Horas Extraordinárias por Departamento/Serviço em 2016

	Dia Útil	Dia Descanso	TOTAL
DASS - Departamento de Ação Social e Saúde	32.574,14	39.191,54	71.765,68
DJ - Departamento de Jogos	7.086,60	14.295,11	21.381,71
DGIP - Departamento de Gestão Imobiliária e Património	4.616,65	27.922,91	32.539,56
DQI - Departamento de Qualidade e Inovação	2.590,04	-	2.590,04
DEES - Departamento de Empreendedorismo e Economia Social	992,72	1.570,91	2.563,63
USMJNP - Unidade de Saúde Maria José Nogueira Pinto	8.474,18	2.855,88	11.330,06
HOSA - Hospital Ortopédico de Sant'Ana	186.488,04	8.101,88	194.589,92
CMRA - Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão	153.734,83	10.915,04	164.649,87
ESSA - Escola Superior de Saúde do Alcoitão	7.067,69	7.402,44	14.470,13
Direção da Cultura	28,10	33,04	61,14
Administração/Secretária-geral/Gabinetes/Serviços Instrumentais	14.846,14	26.873,02	41.719,16
TOTAL	418.499,13	139.161,77	557.660,90

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

APOIO SOCIAL

Quadro 25 - Benefícios

Benefícios	2012		2013		2014		2015		2016		Var. 2016/2015	
	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Subs. não Reembolsáveis	60	27.815 €	53	15.034 €	27	12.462 €	37	13.438 €	65	16.225 €	28	2.786 €
Subs. Reembolsáveis	118	99.492 €	411	324.687 €	403	291.527 €	317	209.724 €	403	227.820 €	86	18.096 €
Subs. de Compl. Medicamentos	94	6.904 €	98	5.049 €	110	6.975 €	71	4.989 €	73	4.438 €	2	-551 €
Subs. de Proteção Infantil	2.910	203.826 €	3.097	221.609 €	3.272	253.885 €	3.569	264.827 €	4.333	252.548 €	764	-12.279 €
Subs. Freq. Ensino Básico	208	11.900 €	301	22.254 €	208	14.542 €	250	16.907 €	171	11.258 €	-79	-5.649 €
Subs. de Formação Complementar e atividade Férias	34	3.454 €	37	4.161 €	0	0 €	1	312 €	173	16.038 €	172	15.726 €
Complemento de Pensão Mínima	120	23.110 €	134	20.741 €	171	26.336 €	150	22.721 €	199	33.421 €	49	10.700 €
Total	3.544	376.500 €	4.131	613.536 €	4.191	605.727 €	4.395	532.918 €	5.417	561.747 €	1.022	28.829 €
Valor médio		106,2 €		148,5 €		144,5 €		121,3 €		103,7 €		

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

Em 2016, foi atribuída uma comparticipação excecional para frequência de atividades de ocupação de tempos livres pelos filhos dos trabalhadores com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos de idade (13.646,45€). Verificou-se uma ligeira redução do montante do Subsídio de Proteção Infantil (252.548€) e do Subsídio de Frequência do Ensino Básico (11.258€).

FORMAÇÃO

Quadro 26 - Formação

Formação	2014				2015				2016			
	Nº Partic.	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Partic.	Nº Ações	Nº Horas	Custos	Nº Partic.	Nº Ações	Nº Horas	Custos
Interna	6.925	527	59.438	328.900 €	6.346	653	49.141	256.325 €	3.501	281	31.193	259.532 €
Externa Nacional	371	209	5.744	2.590 €	493	226	9.030	36.362 €	646	321	10.668	35.057 €
Externa Estrangeiro	62	40	1.636	7.454 €	37	23	1.293	8.389 €	72	51	1.607	4.623 €
Externa Total	433	249	7.380	10.044 €	530	249	10.323	44.750 €	718	372	12.275	39.680 €
Autoformação- Estatuto Trabalhador Estudante	86	625	7.103	0 €	404	647	4.554	0 €	110	184	1.258	0 €
Total	7.444	1.401	73.921	338.944 €	7.280	1.549	64.018	301.075 €	4.329	837	44.726	299.212 €

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

Quadro 27 - Formação por Serviço

Formação por Serviço	Ano 2016			
	Nº Participantes	%	Nº Horas	%
DASS	2.514	58,1	24.482	54,7
DJ	281	6,5	1.867	4,2
DGIP	88	2,0	931	2,1
DQI	33	0,8	319,5	0,7
DEES	18	0,4	205,5	0,5
HOSA	193	4,5	2.590	5,8
CMR	440	10,2	7.454	16,7
ESSA	16	0,4	100,25	0,2
ADM/GAB/SG/DIC/DICM	746	17,2	6.777	15,2
Total	4.329	100,0	44.726	100,0

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

As 4.329 participações em ações de formação representam uma taxa de cobertura de 47,9% do universo dos colaboradores da SCML, traduzindo uma redução face ao ano de 2015 de 22,3%, das quais 2.514 (58,1%) provêm da Ação Social e da Saúde.

Verifica-se, por outro lado, um aumento de cerca de 27% no número de participantes em ações externas face a 2015, resultante de necessidades identificadas pelos Departamentos e Serviços de formação especializada para funções-chave.

ESTÁGIOS PROFISSIONAIS

Quadro 28 - Estágios Profissionais

Estágios Profissionais	2012	2013	2014	2015	2016	Variação 2016/2015
Estagiários/Bolseiros	6	11	42	42	13	-29

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Em 2016, a SCML submeteu 29 novas candidaturas a estágios profissionais cofinanciados pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, I.P., que aguardam decisão por parte daquele Instituto. Os 13 estágios realizados no ano em análise foram aprovados em 2015.

DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL E SAÚDE

MISSÃO

O Departamento de Ação Social e Saúde, tem por objetivo gerir, de forma integrada, os serviços e equipamentos 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.

As três Direções da Ação Social (Direção de Infância e Juventude, Direção de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade e Direção de Intervenção com Públicos vulneráveis), de forma integrada com a Direção de Saúde e em articulação com os vários parceiros que intervêm na cidade, asseguram a resposta às necessidades do público-alvo da SCML, direcionando a sua intervenção especializada para faixas etárias específicas (crianças, jovens, adultos e adultos idosos) ou para grupos com determinadas problemáticas (pessoas com deficiência, situações de emergência e grupos sociais desfavorecidos), sem nunca perder de vista a importância da pessoa como um todo, no seu universo relacional, e incrementando a intergeracionalidade, tendo em vista contribuir para a construção de uma sociedade mais inclusiva.

No âmbito da promoção dos direitos e proteção das crianças/jovens em perigo, para além da necessidade de adaptação às alterações legislativas, foram adotadas novas estratégias de intervenção consubstanciadas em mudanças paradigmáticas a vários níveis, principalmente no que se refere à alteração do anterior modelo de Acolhimento Residencial. As recentes alterações legislativas relativas às crianças e jovens em perigo introduziram o conceito único de Acolhimento Residencial restringindo a transferência das crianças e jovens entre instituições, salvo se for do seu superior interesse, o que tem implicado a reorganização profunda do modelo de governação do acolhimento residencial.

Em 2016, deu-se início à implementação do Projeto CARE – Capacitar, Autonomizar, Reconfigurar e Especializar, um novo modelo de Acolhimento Residencial que tem subjacente uma intervenção de intencionalidade terapêutica que visa a transformação interna da Criança ou do Jovem, de forma a reduzir as vulnerabilidades e reforçar a resiliência, condições essenciais para a sua autonomia e integração social.

Foi feita a disseminação do Referencial para as Respostas Sociais de Proximidade de 1ª e 2ª Infância, com vista à consolidação de uma intervenção socioeducativa, pedagógica e holística junto de toda a comunidade educativa.

No âmbito da resposta Creche Familiar e à luz do novo enquadramento legal, teve lugar todo o processo de normalização do exercício da atividade das amas enquadradas pela SCML e foi elaborado um novo Modelo de Regulamento desta atividade.

Na área do envelhecimento e indo ao encontro do objetivo estratégico, para o triénio 2016-2019, destaca-se a conceção de um modelo inovador para a requalificação dos Centros de Dia designado “**Centro de Dia - Espaço InterAge**” que privilegia uma abordagem intergeracional e de abertura à comunidade que responda às necessidades e expectativas de um novo perfil de utilizadores. No Serviço de Apoio Domiciliário destaca-se a consolidação do modelo colaborativo de gestão de caso, com o objetivo de reforçar a participação, a transversalidade e a proximidade entre todos os envolvidos.

Em 2016, o encerramento de estruturas residenciais para pessoas idosas cedidas à SCML pelo Instituto da Segurança Social, I.P. implicou um exigente trabalho na procura de respostas alternativas adequadas para um elevado número de residentes, tanto ao nível dos equipamentos de administração direta da SCML, como ao nível privado.

Destaca-se ainda a implementação pelo PILAR-Programa Idosos em Lar, de um conjunto de metodologias com vista à caracterização das estruturas residenciais privadas e de IPSS, tendo sido avaliados 104 em 2016, com vista ao encaminhamento e integração adequada de cada utente em equipamentos que ofereçam mais e melhores serviços, essenciais ao bem-estar e qualidade de vida das pessoas mais vulneráveis. Paralelamente, foram aplicados questionários de avaliação à qualidade do serviço prestado aos residentes e familiares e/ou pessoas de referência, tendo a maioria manifestado uma avaliação positiva.

Numa perspetiva de requalificação dos serviços, deu-se início à organização do atendimento social generalista em miniequipas de base territorial, desenvolvendo dinâmicas de trabalho orientadas para a reflexão conjunta, entreajuda e crescimento profissional interpares.

No âmbito da Rede Social de Lisboa, destaca-se a participação da SCML nas 18 Comissões Sociais de Freguesia constituídas e nos 59 grupos de trabalho temáticos, assegurada por um total de 94 técnicos maioritariamente de equipas do atendimento social.

Realce ainda para o importantíssimo papel que a SCML assumiu na formação de alunos de diversos graus de escolaridade disponibilizando locais de estágio e colaboração em estudos e projetos de investigação. Trata-se de um investimento na formação de profissionais de qualidade, perspetivando-se que muitos venham também a contribuir para o desenvolvimento de práticas de intervenção social inovadoras.

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 integração de dois equipamentos da Ação Social na Direção de Saúde da SCML conduziu a um novo processo de reestruturação dos serviços da DISSC, tendo implicações na gestão de novas competências e ao nível da estrutura organizacional. Paralelamente, a Direção continuou a empreender uma reestruturação funcional, com vista a garantir o melhor aproveitamento das competências dos profissionais e criar valor, face às necessidades e exigências atuais que exigem mais e melhores cuidados de saúde, garantindo igualmente a aplicação dos princípios e metodologias de intervenção na área da deficiência, 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, com o objetivo último de realizar os objetivos a que se propôs, em estreita observância pelas limitações orçamentais.

Foi atualizada a tabela de preços pela prestação de cuidados de saúde nas Unidades de Saúde da SCML, equiparando ao montante e transpondo o regime de isenções e dispensas do pagamento de taxas moderadoras em vigor no Serviço Nacional de Saúde.

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 que a SCML tem estrutura e recursos para assumir uma parceria com o Ministério da Saúde e garantir uma resposta de complementaridade ao SNS na prestação de cuidados de saúde onde os recursos públicos se revelam insuficientes.

Para além dos protocolos em vigor, ao longo de 2016 foi aprovada pela Mesa da SCML a celebração e/ou revisão de diversos protocolos de colaboração com entidades várias ligadas à saúde, destacando-se, entre outros: a Sociedade Portuguesa de Oftalmologia, a Associação Portuguesa dos Nutricionistas, o Instituto Nacional de Cardiologia Preventiva, Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal. Foram ainda estabelecidos Protocolos de Cooperação com diversas Escolas Superiores de Enfermagem, cujo âmbito permite o acolhimento de alunos nos ensinos clínicos de cursos de licenciatura e pós-licenciatura, além do intercâmbio científico e formação.

Destaca-se a importância do Protocolo celebrado com o Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E. que promove o acesso dos utentes aos cuidados de saúde necessários e ao acompanhamento da sua situação clínica, possibilitando ganhos em termos de qualidade e tem permitido que os utentes referenciados pelos Serviços de Saúde da SCML possam ter acesso a cuidados de saúde de inúmeras especialidades.

Na sequência das alterações de 2015 aos Acordos celebrados 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, foi possível à SCML uma redução de custos de 330.499 euros em 2016.

Ao longo de 2016, o Gabinete de Promoção do Voluntariado prosseguiu a 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. Apresentou reflexões e divulgou o trabalho voluntário desenvolvido na SCML em diversos eventos externos organizados no âmbito do Voluntariado.

De forma transversal ao Departamento, destaca-se o projeto PRIA, com implementação prevista para 2017, sistema único e integrado de informação da Ação Social e Saúde que permitirá agilizar o funcionamento interno da instituição, através da simplificação e desburocratização de procedimentos e eliminação de registos de informação duplicada, obtendo a perspetiva global do utente ao nível das suas interações com os serviços da SCML.

Por último, importa realçar a importância do corpo de profissionais do DASS que com determinação, disponibilidade, competência e humanidade contribuíram para melhorar a qualidade de vida, a dignidade e a autonomia das pessoas apoiadas.

ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS EM RELAÇÃO AO PLANO 2016

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 - 2: Implementar medidas de reorganização do modelo de intervenção de proximidade

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

Respostas de proximidade 1ª e 2ª Infância

As respostas de proximidade de 1ª e 2ª infância orientam a sua atividade no sentido da promoção dos direitos da criança, desenvolvendo com as famílias, a comunidade e os recursos internos da SCML estratégias que visam não só o desenvolvimento integral da criança mas também a valorização de competências parentais.

Estas respostas desempenham um papel fundamental na vida das crianças e famílias, não só como contextos de aprendizagem e desenvolvimento, pelas experiências que proporcionam às crianças, mas também como suporte às famílias, apoiando-as na sua função parental e na conciliação entre a vida familiar e a vida profissional/laboral.

No âmbito da Proteção das Crianças e Jovens em Perigo, foi priorizada a admissão de crianças sinalizadas em situação de perigo, contribuindo, com toda a comunidade educativa, para a prevenção e proteção do risco e para a promoção da igualdade de oportunidades das crianças provenientes de agregados mais vulneráveis. Foi igualmente dada prioridade a crianças com Necessidades Educativas Especiais, tendo sido integrado um número significativo e assegurado o apoio de técnicos das Equipas Locais Intervenção (ELI) do Sistema Nacional de Intervenção Precoce.

Em 2016, destacamos o processo de normalização, face ao novo enquadramento legal, do exercício da atividade das amas enquadradas pela SCML no âmbito da resposta de Creche Familiar, nomeadamente, a atualização da emissão das respetivas autorizações junto do Centro Distrital de Lisboa da Segurança Social, a elaboração de novo Modelo de Regulamento da resposta social e a regularização das inconformidades assinaladas, especialmente na área da segurança.

Em julho de 2016, a Inspeção-Geral da Segurança Social, nos termos do n.º 2 do artº 2.º do Decreto Regulamentar n.º 22/2012, de 08/02, realizou uma auditoria a algumas respostas de infância, estando a SCML a corrigir algumas situações no sentido não só de seguir as recomendações daí resultantes mas também de melhorar a qualidade e funcionamento da resposta.

Quadro 29 - Creche, Creche Familiar e Jardim de Infância

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Creche					
Número de Creches (*)	29	29	28	-3%	-3%
Capacidade (*)	1.586	1.586	1.552	-2%	-2%
Número de vagas ocupadas	1.533	1.580	1.525	-3%	-1%
Lista de espera	634		603		-5%
Taxa de ocupação	96,6%	98,0%	96,7%	-1,3 p.p.	0,1 p.p.
Creche Familiar					
Número de Creches Familiares (*)	8	8	7	-13%	-13%
Capacidade (*)	438	431	360	-16%	-18%
Número de Amas (*)	91		60		-34%
Número de vagas ocupadas	339	357	293	-18%	-14%
Lista de espera	62		25		-60%
Taxa de ocupação	76,0%	77,0%	69,1%	-7,9 p.p.	-6,9 p.p.
Jardim de Infância					
Número de Jardins-de-Infância (*)	17	17	16	-6%	-6%
Capacidade (*)	766	766	625	-18%	-18%
Número de vagas ocupadas	688	736	652	-11%	-5%
Lista de Espera	10		53		430%
Taxa de Ocupação	89,1%	89,0%	89,2%	0,2 p.p.	0,1 p.p.

(*) - Valores no final do ano

A 30 de setembro de 2016, o Centro Infantil de Odivelas (com capacidade para 34 lugares em creche, 84 em creche familiar e 141 e jardim de infância), cedido temporariamente pelo Instituto da Segurança Social, I.P., deixou de estar sob a gestão da SCML, o que justifica os desvios face ao planeado e ao realizado em 2015 nas 3 respostas sociais. Também contribuiu para esta variação a reconfiguração de mais uma sala de 2 anos em sala heterogénea de Creche e o decréscimo do número de amas.

Globalmente diminuiu o número de crianças que aguardam integração em respostas de 1ª infância, mantendo-se ainda com valor muito expressivo a lista de espera em Creche (603), com particular incidência no berçário e sala dos 12 aos 24 meses nas freguesias das zonas sul e ocidental da cidade.

Verificou-se um decréscimo significativo no número de amas, por reforma ou desistência da atividade, para além de que se mantém a dificuldade de recrutamento já verificada em anos anteriores. A redução que se verifica na procura desta resposta resulta também da opção das famílias, que continuam a priorizar a creche coletiva.

Paralelamente, observa-se um aumento da procura em jardim-de-infância, embora distribuída de forma muito irregular pela cidade, sendo inexistente ou residual na maioria dos equipamentos mas registando um significativo aumento na zona da Alta de Lisboa.

Programa Apoiar em Agosto

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

Em 2016, foram abrangidas por este programa 222 crianças diferentes (141 de creche e 81 de jardim de infância), em linha com o planeado, e a frequência média diária foi de 165 crianças.

Desenvolvimento de atividades de animação socioeducativa, cultural e recreativa potenciando percursos educativos e profissionais de jovens e adequação da oferta de respostas de Infância e Juventude às necessidades das famílias

Babysitting

O Babysitting é uma resposta social atípica 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 equipamentos. Esta resposta tem capacidade para 60 crianças e é disponibilizada às famílias residentes nas freguesias de Marvila, Beato, Olivais e Parque das Nações.

Em 2016, foram apoiadas 42 famílias diferentes e um total de 95 crianças, menos 10 que as planeadas, o que decorre de um maior período de permanência e em consequência uma menor rotatividade das crianças. A taxa de ocupação da resposta foi de 94,6%, superior em 4,6 p.p. à planeada, e o número de horas de babysitting aumentou 18% face ao ano anterior.

A avaliação do Babysitting continua a ser muito positiva por parte das famílias e dos técnicos, destacando-se o seu papel preventivo na identificação de situações de risco e encaminhamento de crianças e famílias para outros serviços da ação social.

Pé ante Pé

A ação “Pé ante Pé” decorre das necessidades identificadas pelo Acolhimento Social, abrange preferencialmente as freguesias do Lumiar e Santa Clara e destina-se ao acolhimento diurno de crianças dos 0 aos 3 anos, com carácter transitório e urgente. É assegurada uma intervenção socioeducativa de carácter precoce, preventivo, multidisciplinar e sistemático junto de famílias com crianças em situação de risco.

Em 2016, o número médio de famílias acompanhadas foi de 14, envolvendo em média 45 elementos diferentes, e no ano foram abrangidas 23 crianças, mais 7 do que em 2015. Foram concluídos com êxito 3 casos e o tempo médio de acompanhamento foi de 32 meses.

Animação socioeducativa, cultural e recreativa (ASE)

A resposta social Animação Socioeducativa e Cultural (ASE), desenvolvida em sete equipamentos, é dirigida, à exceção de um dos equipamentos que também acolhe crianças a partir dos seis anos de idade, a pré-adolescentes

e jovens com idades compreendidas entre os 10 e 25 anos. Através de metodologias participativas é promovido o desenvolvimento pessoal e social dos jovens, procurando estimular competências facilitadoras de uma harmoniosa integração social e comunitária.

Ao longo de 2016, foram desenvolvidos vários projetos e atividades de carácter socioeducativo, cultural e desportivo, tendo sido fundamentais para a sua concretização as dinâmicas locais de parceria, a articulação interinstitucional nacional e internacional, o contributo dos voluntários e a cooperação entre serviços.

Quadro 30 - Animação Socioeducativa

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Serviços com ASE	7	7	7	0%	0%
Número médio ações	92		97		6%
Capacidade	255	255	255	0%	0%
Frequência média diária	132		107		-19%
Número de utentes diferentes	569	560	561	0%	-1%
Lista de espera	1		1		0%
Taxa de Ocupação	47,7%		41,8%		-5,9 p.p.

Em 2016, beneficiaram desta resposta 561 utentes diferentes, em linha com o planeado e ligeiramente abaixo do ano anterior. A taxa de ocupação foi de 41,8%, inferior em 5,9 p.p. à verificada em 2015, o que se justifica pela incompatibilidade dos horários escolares, pelo aumento de outras ofertas de atividades de ocupação de tempos livres e pelo acesso facilitado a novas tecnologias.

Realizar as ações de disseminação preconizadas no Referencial de Gestão das respostas de 1ª e 2ª Infância e proceder à reorganização das equipas interdisciplinares

O Referencial de Gestão para as Respostas Sociais de Proximidade de 1ª e 2ª Infância apresenta as linhas orientadoras de atuação das equipas educativas, importantes para o desenvolvimento e articulação do Projeto Educativo e Plano de Atividades de cada estabelecimento e contribuindo para uma intervenção mais eficaz.

O Referencial foi disseminado por todas as equipas educativas e interdisciplinares dos equipamentos com respostas de 1ª e 2ª infância, bem como pelas equipas do Acolhimento Social, visando proporcionar e consolidar uma intervenção socioeducativa e pedagógica integrada e holística junto da comunidade educativa.

Foi efetivada a reorganização das equipas interdisciplinares de apoio aos equipamentos de infância, seguindo o modelo de intervenção social de proximidade, o que permitiu uma melhor rentabilização da atividade dos técnicos. A intervenção destas equipas contribui para a promoção de competências parentais e assegura a articulação com os gestores de caso e parceiros, promovendo um maior acompanhamento das famílias.

Com o objetivo de melhorar a coerência, a uniformização da ação socioeducativa e a melhoria do serviço prestado foram ainda promovidas diversas ações de formação sobre metodologias pedagógicas e trabalho de equipa, que

terão continuidade em 2017 e abrangerão a quase totalidade dos colaboradores das equipas educativas e de apoio das respostas de proximidade da 1ª e 2ª infância.

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

A intervenção da SCML no âmbito da 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 equipamentos de Acolhimento Residencial, Unidade de Adoção e outras respostas familiares de substituição e Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa.

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

A SCML, no âmbito da promoção dos direitos e proteção de crianças e jovens em situações de risco, acompanhou, quer através de equipas estruturadas, quer das Equipas Generalistas do Acolhimento Social, várias famílias multiproblemáticas, com dinâmicas familiares disfuncionais e desajustadas às necessidades das crianças e jovens, com implicações negativas ao nível do desenvolvimento global das crianças e jovens, bem como da sua proteção e segurança.

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 31 - Equipa de Apoio à Família

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de EAF	16	16	16	0%	0%
Número de famílias sinalizadas	316		272		-14%
Número de crianças sinalizadas	673		502		-25%
Número total de famílias acompanhadas no ano	1.926	1.790	1.759	-2%	-9%
Número total de crianças acompanhadas no ano	3.886	3.940	3.392	-14%	-13%
Número Crianças/Jovens em Acompanhamento c/ PPP (Tribunal/CPCJ)	1.696		1.464		-14%
Número de Processos Familiares com remoção da situação de risco/perigo	341	222	297	34%	-13%
Número de crianças/jovens com remoção da situação de risco/perigo	703	430	640	49%	-9%
Taxa Famílias com remoção de situação de risco/perigo	17,7%		16,9%		-0,8 p.p.

Em 2016, as 16 EAF asseguraram o acompanhamento de 1.759 famílias e 3.392 crianças, menos 2% e menos 14% do que os valores planeados, respetivamente. Mantém-se a tendência de decréscimo das situações de risco/perigo sinalizadas, sendo que face ao ano anterior diminuiu em 14% o número de famílias e em 25% o número de

crianças/jovens sinalizadas às equipas, o que contribuiu para o desvio face ao planeado e para a diminuição face a 2015 do número de situações acompanhadas.

Do total de crianças em acompanhamento, 1.464 (43,2%) tinham Processo de Promoção e Proteção em curso na CPCJ ou no Tribunal, mantendo praticamente a mesma percentagem do ano anterior.

Do total de famílias em acompanhamento pelas EAF, foram concluídos com remoção da situação de risco/perigo 297 casos (16,9%) envolvendo 640 crianças, 34% e 49% acima do planeado, respetivamente.

Equipas do Acolhimento Social

As Equipas do Acolhimento Social mantiveram em 2016 o acompanhamento de algumas situações que, apesar de se configurarem como de risco ou perigo para as crianças/jovens, não detinham critérios de prioridade para a passagem para o âmbito das Equipas de Apoio à Família. Trata-se de situações onde não havia sido instaurado processo de promoção e proteção, em sede de Tribunal ou CPCJ, ou cujo acompanhamento da execução dos atos materiais das medidas foi da responsabilidade de entidades externas à SCML.

Em 2016, foram acompanhadas 853 famílias e 1.370 crianças/jovens, 548 das quais tinham Processo de Promoção e Proteção em curso. Do total de situações em acompanhamento, foram concluídos com remoção da situação de risco/perigo 155 processos familiares (18,2%) envolvendo 238 crianças.

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

A Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa (EATTL) 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.

No ano de 2016, foi efetuada uma reestruturação das subequipas e consequente redistribuição de processos e postos físicos de trabalho, o que, aliado a constrangimentos relacionados com as instalações, condicionou a ação da equipa e a resposta concreta e atempada às solicitações do tribunal.

Quadro 32 - Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de processos entrados	478		467		-2%
Número de crianças abrangidas	630		620		-2%
Número de processos com acompanhamento (média trimestral)	1.593	1.562	1.015	-35%	-36%
Número de crianças com acompanhamento (média trimestral)	–		1.499		
Número de processos activos	1.501		929		-38%
Número de processos arquivados	326		403		24%
Número de pedidos de apoio técnico	4.238	4.132	2.008	-51%	-53%
Número total de respostas a pedidos de apoio técnico	4.431	3.288	2.266	-31%	-49%

Durante o ano foram enviados à EATTL 467 novos processos envolvendo 620 crianças, volume praticamente idêntico ao verificado em 2015, e foram arquivados 403 processos, mais 24% do que no ano anterior.

No final do ano encontravam-se ativos 929 processos, o número médio de processos com acompanhamento foi de 1.015 e o número médio de crianças envolvidas foi de 1.499. Foram recebidos na EATTL 2.008 pedidos de apoio técnico e elaboradas 2.266 respostas ao Tribunal.

As variações negativas, quer relativamente a 2015, quer aos valores planeados, decorrem, essencialmente, da alteração dos critérios de contabilização dos indicadores de atividade.

Acolhimento de crianças e jovens visando a proteção e promoção dos seus direitos, garantindo-lhes a definição e concretização de um Projeto de Vida que defenda os seus superiores interesses

A atividade desenvolvida no âmbito da promoção dos direitos e proteção das crianças/jovens em perigo foi manifestamente influenciada, em 2016, quer pela necessidade de adaptação ao novo diploma legal enquadrador (Lei n.º 142/2015 de 8 de setembro), quer por alterações estratégicas resultantes do início de funções da nova Administração e da Direção de Infância e Juventude (DIJ). Não obstante as atribuições e competências específicas da SCML em matéria de infância e juventude, a nova Administração veio introduzir uma mudança de paradigma, muito concretamente, no que respeita ao Acolhimento Residencial.

As recentes alterações legislativas relativas às crianças e jovens em perigo que revogam as modalidades de acolhimento temporário e prolongado e introduzem o conceito único de Acolhimento Residencial, restringindo por princípio a possibilidade de transferência das crianças e jovens entre instituições, salvo se tal se fundamentar no seu superior interesse, exigiram um reposicionamento macro estratégico em várias dimensões nesta área de atuação e uma reorganização profunda no modelo de governação do acolhimento.

Também a alteração do perfil das crianças e jovens beneficiários destas respostas obriga a SCML a uma revisão do modelo de acolhimento, impondo-se a necessidade de transitar de um modelo com marcas institucionais para um modelo familiar com intencionalidade terapêutica. O acolhimento deverá ser encarado como um local de

passagem equilibrador, reparador e com potencial transformativo para uma vida melhor, conforme é do direito da criança e da família.

A nova visão da SCML, assumida no projeto CARE (Capacitar; Autonomizar; Reconfigurar e Especializar), aprovado em Deliberação de Mesa em 23/06/2016, assenta num modelo técnico-teórico de natureza terapêutica e, sob o ponto de vista organizacional, na capacitação dos meios humanos, requalificação, reconfiguração e especialização das casas de acolhimento da SCML.

Casas de Acolhimento

Durante o primeiro trimestre de 2016 a Unidade de Admissão em Acolhimento Institucional (UAAI) assegurou a resposta exclusiva da SCML à necessidade de admissão direta de crianças e jovens em casas de acolhimento, a partir de meio natural de vida. A partir do segundo trimestre, a admissão direta passou a ser partilhada com a Unidade de Acolhimento Institucional de Crianças e Jovens (UAICJ), que até então se constituía como solução de continuidade para acolhimentos de longa duração.

Na sequência da preocupação na qualificação do acolhimento residencial foram desenhadas pela UAAI propostas de reconfiguração de dois equipamentos:

- Criação do Centro de Capacitação Parental de Alvalade, que visa a transformação da Casa de Acolhimento de Santa Joana num centro de capacitação e formação parental de base comunitária, com fins preventivos, com uma resposta residencial dos 0 aos 6 anos, limitada a uma capacidade máxima de 15 crianças, enquadrado por uma visão igualmente integrativa e participativa dos vários agentes sociais necessários à definição e execução dos projetos de vida das crianças;
- Criação do Centro de Capacitação e Integração Social de Monsanto, que visa a reconfiguração da Casa do Lago numa resposta residencial para 12 jovens entre os 14 e os 18 anos, com um modelo educativo holístico, de intervenção especializada e terapêutica, de base comunitária. Este projeto foi aprovado em 2016 pelo Senhor Administrador da Ação Social de modo a servir de plataforma à Proposta STEP UP (criação de um serviço público inovador), a submeter a concurso no Programa Horizonte 2020 da Comissão Europeia, já no início do próximo ano.

Ao longo do ano a UAAI foi gerindo simultaneamente as vicissitudes decorrentes da assunção de responsabilidades no âmbito do Sistema de Acolhimento de Emergência do Distrito que, desde 2015, importaram problemas sérios de sobrelotação às suas casas, impondo limitações acrescidas e desadequação na resposta às necessidades das crianças e jovens acolhidos.

Dada a abrangência geográfica desta resposta, manteve-se elevado o número de pedidos de acolhimento residencial, tendo em 2016 sido analisados pela Equipa de Admissões e Apoio Técnico (EAAT) 426 pedidos, mais 6% do que os planeados, e praticamente ao nível dos verificados em 2015. Em termos globais, a EAAT diligenciou 366 admissões em toda a Rede de Acolhimento Residencial Distrital, das quais 207 foram admissões efetivas na SCML, mais 11% do que as planeadas e mais 14% do que em 2015.

Quadro 33 - Equipa de Admissões

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número pedidos analisados	432	403	426	6%	-1%
Número total de admissões	355		366		3%
Número de admissões efetivas na SCML	181	187	207	11%	14%
Número de admissões em situação de emergência (CPL/FASL/EGCV/Outras)	174		159		-9%

O CAT Francisca Lindoso, equipamento do ISS, I.P. que se encontrava sob gestão da SCML, encerrou no final de novembro de 2016, o que justifica o desvio face ao planeado em termos de capacidade e número de equipamentos.

Quadro 34 - Casas de Acolhimento

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Casas de Acolhimento (*)	7	7	6	-14%	-14%
Capacidade (*)	123	123	109	-11%	-11%
Número médio de crianças/jovens	130	136	147	8%	13%
Número crianças/jovens diferentes	306		285		-7%
Número crianças/jovens admitidos	181		153		-15%
Número crianças/jovens saídos	175		165		-6%
Número crianças/jovens saídos para Meio Natural de Vida	75		97		29%
Taxa Ocupação	105,7%		119,5%		13,8 p.p.
Taxa Desinstitucionalização	24,5%		34,0%		9,5 p.p.

Em 2016, foram acolhidas 285 crianças/jovens diferentes e o número médio ao longo do ano foi de 147, mais 8% que o planeado e mais 13% do que em 2015. A taxa média de ocupação foi de 119,5%, superior em 13,8 p.p. à registada no ano anterior, continuando a verificar-se sobreocupação de várias Casas.

Das 285 crianças e jovens acolhidas, 215 são do género masculino, 116 tinham idade entre os 13 e os 18 anos e 82 tinham idade até 3 anos.

Ao longo do ano saíram das Casas 165 crianças/jovens, menos 10 do que em 2015, aumentando, no entanto, de 75 para 97 as saídas para meio natural de vida e obtendo-se uma taxa de desinstitucionalização de 34%, superior em 9,5 p.p. à verificada no ano anterior. É de salientar que das 97 saídas para meio natural de vida, 78 foram (re)integrações familiares na família nuclear ou alargada e 15 foram adoções e que o tempo médio na última resposta de acolhimento foi de 10 meses, menos três do que no ano anterior.

*Unidade de Acolhimento Institucional de Crianças e Jovens (UAICJ)
e Unidade de Apoio à Autonomização (UAA)*

O número global de lugares disponíveis nas 14 casas de acolhimento residencial reduziu dois lugares em resultado da reorganização da distribuição dos jovens por quartos na Casa de Acolhimento Padre Agostinho da Motta, de modo a garantir a sua segurança, preservação da privacidade e prevenção do risco comportamental.

Quadro 35 - Casas de Acolhimento (anteriormente Lar de Infância e Juventude)

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Casas de Acolhimento	14	14	14	0%	0%
Capacidade	233	229	227	-1%	-3%
Número médio de crianças/jovens	201	225	208	-8%	3%
Número de utentes diferentes	255		279		9%
Número crianças/jovens admitidos	45		86		91%
Número crianças/jovens com NEE	65		83		28%
Número crianças/jovens saídos	57		71		25%
Número crianças/jovens saídos para Meio Natural de Vida	54		49		-9%
Taxa Ocupação	85,5%	90,0%	91,6%	1,6 p.p.	6,1 p.p.
Taxa Desinstitucionalização	21,2%	18,0%	17,6%	-0,4 p.p.	-3,6 p.p.

Em 2016, foram acolhidas nas casas 279 crianças/jovens diferentes, mais 9% do que em 2015, e o número médio de crianças/jovens foi de 208, menos 8% do que o planeado. A taxa de ocupação foi de 91,6%, superior à planeada em 1,6 p.p. e em 6,1 p.p. à verificada em 2015.

Do total de admitidos em 2016, a grande maioria teve admissão direta nestas casas de acolhimento, dando cumprimento à segunda alteração à lei de proteção de crianças e jovens em perigo (Lei n.º 142/2015 de 8 de setembro).

Do total de 279 crianças e jovens acolhidos nas casas, 173 são do género masculino, seguindo a tendência a nível nacional, 56 tinham até 3 anos de idade e 61 tinham idades entre os 4 e os 6 anos. Nas duas Casas integradas na Unidade de Apoio à Autonomização, a média das idades dos jovens acolhidos era de 19 anos.

Do total de 71 saídas, 49 foram para meio natural de vida, das quais 24 para (re)integração familiar e 19 para adoção, sendo atingida uma taxa de desinstitucionalização de 17,6%, em linha com o planeado. As crianças e jovens que saíram para meio natural de vida tiveram um tempo médio de institucionalização na SCML de três anos e meio.

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

Os Apartamentos de Autonomização da SCML destinam-se a jovens com idades compreendidas entre os 15 e os 21 anos (à data de ingresso) e, atendendo às suas necessidades específicas individuais, é promovida a sua progressiva capacidade de autonomização e integração plena como cidadãos.

A maioria dos jovens acolhidos requiere um acompanhamento próximo por parte da Equipa, continuando a verificar-se constância do perfil dos jovens acompanhados em anos anteriores, nomeadamente idades de admissão inferiores e maior necessidade de suporte emocional e de regulação externa.

A localização geográfica dos apartamentos de autonomização, com bons acessos a serviços, comércio, transportes e recursos (educativos, desportivos, sociais, de saúde) facilita o desenvolvimento das competências de autonomia dos jovens, com particular relevância para as de inserção social.

Quadro 36 - Apartamentos de Autonomização

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Apartamentos	10	10	9	-10%	-10%
Capacidade	31	31	30	-3%	-3%
Número médio de utentes	26		23		-12%
Número de utentes diferentes	33	33	34	3%	3%
Número Jovens Admitidos	7		6		-14%
Número Jovens Saídos	5		11		120%
Número Jovens Saídos para Meio Natural de Vida	4		11		175%
Taxa Ocupação	82,6%	95,0%	77,5%	-17,5 p.p.	5,1 p.p.
Taxa Desinstitucionalização	12,1%	18,0%	32,4%	14,4 p.p.	20,3 p.p.

Em 2016, foi encerrado mais um apartamento nos Recolhimentos da Capital, mantendo-se a opção estratégica de extinguir vagas com a autonomização de jovens aí residentes.

Ao longo do ano residiram nos apartamentos 34 jovens diferentes, em linha com o planeado, e o número médio de utentes foi de 23. A taxa de ocupação foi de 77,5%, ficando aquém da planeada, e que decorre da não ocupação imediata das vagas deixadas pelos utentes saídos. Refira-se, no entanto, que existem vários processos de candidatura em curso e é objetivo reduzir o tempo de resposta aos candidatos.

Verificaram-se 11 saídas, todas para meio natural de vida, duas das quais ocorreram sem preparação prévia, por decisão unilateral dos próprios jovens. O tempo médio de permanência nos Apartamentos dos jovens que saíram foi de 39 meses.

Em dezembro de 2016 entraram em funcionamento duas Residências de Apoio Moderado (RAM), localizadas na zona central da cidade de Lisboa, com capacidade para 5 jovens do género masculino com comprometimento cognitivo (dificuldades intelectuais e de desenvolvimento). Sustentadas no paradigma da funcionalidade e adaptabilidade, em detrimento das tradicionais respostas sociais para estes grupos populacionais, estas residências assumem uma lógica normalizadora com apoios adaptados às características e particularidades de jovens adultos.

Os jovens admitidos, com idades compreendidas entre os 18 e os 22 anos e um percurso institucional muito longo, evidenciam redes relacionais frágeis, uma vida social que não corresponde ao padrão etário e uma forte necessidade de pertença a um grupo. Todos eles identificaram a sua integração na RAM como parte de um processo de aprendizagem e crescimento pessoal, com vista à preparação para uma autonomia institucional.

A gestão das dinâmicas entre os jovens, a sua integração em mercado de trabalho, entendida como uma necessidade mas também como um “estatuto”, e o cumprimento e manutenção das suas responsabilidades recíprocas no espaço dos apartamentos são alguns desafios para o ano de 2017.

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

A Unidade de Adoção, Apadrinhamento Civil e Acolhimento Familiar (UAACAF) é responsável pela promoção e concretização da integração familiar das crianças definitiva ou temporariamente privadas do seu meio familiar de origem, mediante a integração em família adotiva ou apadrinhamento civil, ou pela execução da medida de promoção e proteção prevista na alínea e) do artigo 35.º da LPCJP.

Em 2016, foi feita a adaptação do Serviço, em termos de organização das equipas, às novas exigências introduzidas pela Lei n.º 143/2015, de 8 de setembro, que aprovou o Regime Jurídico do Processo de Adoção (RJPA), bem como aos novos procedimentos introduzidos pelo mesmo diploma legal de que se realça a intervenção do Conselho Nacional para a Adoção (que integra representantes da Segurança Social do Continente e Regiões Autónomas e da SCML), que confirma as propostas de encaminhamento provenientes de todas as equipas de adoção a nível nacional. Todas as adoções concretizadas em 2016 foram devidamente avaliadas e confirmadas por este Conselho, só se passando à fase de integração da criança na família identificada após esta confirmação.

No início do ano foi dado cumprimento ao princípio da segregação das funções nas equipas de adoção, conforme enunciado no artigo 9.º n.º 3 do RJPA, assumindo umas equipas as funções de preparação, avaliação e seleção dos candidatos à adoção de raiz e as restantes equipas funções de estudo e diagnóstico das necessidades *das crianças* em situação de adotabilidade e concretização do seu projeto adotivo.

Quadro 37 - Adoção

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de famílias inscritas para adoção de raiz	79		73		-8%
Número de famílias inscritas para adoção de facto	5		25		400%
Número de famílias avaliadas	68	55	61	11%	-10%
Número de famílias selecionadas	64		49		-23%
Número de crianças em situação de adotabilidade	47		23		-51%
Número de Crianças integradas em período de Pré-Adoção	42		61		45%
Número de adoções decretadas	50		15		-70%
Número de processos de adoção instruídos	25	25	33	32%	32%
Número de ações de formação parental	37		20		-46%
Percentagem famílias avaliadas face às famílias inscritas	86,1%	75,0%	83,6%	8,6 p.p.	-2,5 p.p.

No decurso de 2016 foram formalizadas 98 candidaturas a adoção, merecendo particular destaque o número de candidaturas que assumiram a forma especial de adoção de filho de cônjuge (21) e de crianças já a cargo dos

adotantes (4). O aumento significativo das adoções do filho do cônjuge deve-se, essencialmente, à alteração à lei que excluía da adoção os casais do mesmo sexo. Já as candidaturas a adoção de criança não determinada (adoção de raiz) apresentaram um ligeiro decréscimo face a 2015, confirmando a tendência dos últimos anos, também sentida a nível nacional.

No ano foram avaliadas 61 famílias, mais seis do que as planeadas e menos sete do que em 2015, e foram selecionadas 49, menos 15 do que no ano anterior. Para o menor número de famílias selecionadas contribuiu a reorganização das equipas ocorrida no início de 2016, bem como a não substituição de técnicos com ausências prolongadas. De referir, no entanto, que no final do ano se encontravam em estudo 48 candidaturas.

No final do ano encontravam-se em situação de adotabilidade 23 crianças, cerca de metade das do ano anterior, dado bastante positivo e que se associa ao número de crianças integradas em período de pré-adoção, que aumentou de 42 crianças em 2015 para 61 em 2016. De referir que das crianças integradas, 52 estavam à responsabilidade da SCML.

Ao longo do ano foram instruídos 33 processos de adoção, mais 8 do que os planeados e do que os instruídos em 2015.

Tendo em conta o número total de crianças sinalizadas com medida de adotabilidade ao longo de 2016, considera-se que a taxa de sucesso na execução dos projetos adotivos foi elevada, registando-se ainda a inexistência de insucessos no período de pré-adoção.

No âmbito do Apadrinhamento Civil, embora tenham sido efetuados alguns atendimentos para informações, registou-se apenas um pedido de habilitação de padrinhos. Esta resposta continua a não ser considerada como um recurso efetivo para a situação de crianças sem resposta familiar satisfatória e para as quais não se perspetiva ou não é viável a colocação adotiva.

Neste contexto e conscientes de que o apadrinhamento civil se configura como uma resposta eficaz de integração familiar para muitas crianças, deverá ser explorada a via da aproximação de adultos a crianças acolhidas ou a da identificação da resposta em meio natural de vida. Neste sentido, prevê-se o lançamento futuro de campanhas de sensibilização e informação sobre o apadrinhamento civil junto das casas de acolhimento e de outras entidades com intervenção na proteção de crianças.

Continua a não haver candidaturas para Acolhimento Familiar, por razões já conhecidas, destacando-se o desencorajador estatuto que a lei concede às famílias que se disponham a proporcionar um ambiente familiar a crianças que dele estejam privadas

A Lei n.º 142/2015 que procedeu à 2ª alteração da LPCJP determinou a prevalência da “aplicação da medida de acolhimento familiar sobre a de acolhimento residencial, em especial relativamente a crianças até aos seis anos de idade”, obrigando a entidade competente pela aplicação da medida a fundamentar a aplicação do acolhimento residencial com base na consideração de excecional e específica situação da criança ou jovem ou na verificação de uma impossibilidade de facto.

Correspondendo à exigência de alteração do paradigma do acolhimento de crianças e jovens, a SCML concebeu um Programa de Acolhimento Familiar, a implementar na cidade de Lisboa, com o objetivo de nos próximos 4 anos assegurar a constituição de uma bolsa de famílias de acolhimento capaz de dar resposta às necessidades de acolhimento das crianças até aos seis anos de idade residentes na cidade de Lisboa.

Pessoas Idosas

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

Objetivo operacional - 2: Implementar medidas de reorganização do modelo de intervenção de proximidade

Respostas de Proximidade

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

Centro de Dia

O Centro de Dia é uma resposta social aberta à comunidade e agrega um conjunto de serviços e de atividades que, de forma articulada, visa dar resposta à população idosa no sentido de promover a sua permanência no seu habitat natural, de uma forma equilibrada e promotora de qualidade de vida.

Os serviços do Centro de Dia, direcionados para o perfil de cada utilizador, podem abranger desde a satisfação de necessidades básicas até atividades formativas e recreativas, tendo em vista retardar/evitar a dependência, numa linha de promoção do envelhecimento ativo.

Nos últimos anos tem vindo a verificar-se que a taxa de utilização desta resposta se situa bastante abaixo da capacidade instalada, justificando um diagnóstico e a adoção de medidas que invertam a situação. Nesse sentido, irá ser implementado em 2017 um novo modelo de requalificação dos Centros de Dia, Espaço InterAge”.

Quadro 38 - Centro de Dia

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Centros de Dia (*)	25	25	21	-16%	-16%
Capacidade (*)	1.834	1.754	1.604	-9%	-13%
Frequência média diária	1.171		1.126		-4%
Número total de utentes diferentes no ano	1.842	1.813	1.772	-2%	-4%
Número de utentes diferentes em atividades de convívio	452		441		-2%
Taxa de Utilização	64,2%		68,5%		4,3 p.p.

(*) - Valores no final do ano

No final de 2016, a capacidade global desta resposta era de 1.604 lugares, inferior à planeada e à existente em 2015, em virtude de três equipamentos cedidos temporariamente pelo Instituto da Segurança Social, I.P., deixarem de estar sob a gestão da SCML (Lar de Santa Clara a 30/09; Lar de Odivelas a 31/10 e Casa de Repouso de Cascais a 30.11) e do encerramento no início do ano, por motivo de obras, do Centro de Dia Nossa Senhora do Socorro, sendo a maioria dos utentes deste Centro integrados em outros da SCML.

Ao longo de 2016 foram apoiados nos Centros de Dia 1.772 utentes diferentes, ligeiramente abaixo do valor planeado. A frequência média diária foi de 1.126 utentes, inferior em 4% à verificada em 2015, mas com uma taxa média de ocupação de 68,5%, superior em 4,3 p.p. à verificada no ano anterior.

No Centro Eng.º Álvaro de Sousa, equipamento cedido temporariamente pelo ISS, I.P. e reclassificado em 2013 como Centro de Convívio, frequentaram atividades 358 utentes diferentes, menos 43 que o planeado, e a frequência média diária foi de 104. Este Centro está mais direcionado para pessoas adultas, com total autonomia, que procuram atividades regulares e programas de natureza cultural, formativa e recreativa. Em 2016 foram desenvolvidas pelo Centro 117 atividades (49 formativas, 52 culturais e 16 recreativas).

Apresentar Projeto de Requalificação da resposta Centro de Dia

Os Centros de Dia pretendem ser um espaço de acolhimento onde se desenvolvem, por um lado, programas ocupacionais e de lazer que visam promover a qualidade de vida dos utentes nas mais variadas condições e etapas das suas vidas e, por outro, atividades que premeiam a prevenção, estimulação e manutenção das capacidades físicas, mentais, cognitivas, relacionais e espirituais das pessoas mais velhas, tendo em vista a valorização da individualidade, da contínua autonomia e da manutenção no seu meio sociofamiliar.

Um dos objetivos estratégicos da SCML para o período 2016-2019 é a criação de modelos inovadores para a requalificação dos centros de dia, privilegiando uma abordagem intergeracional e de abertura à comunidade. Também o Plano de Desenvolvimento Social da Rede Social de Lisboa para o triénio 2017-19 prevê, num dos seus

objetivos, “promover a reconversão progressiva de algumas respostas em espaços de carácter comunitário, destinados a diferentes grupos etários”.

É neste contexto que a Direção de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (DIDIP) considerou necessário recuperar e desenvolver o trabalho iniciado em 2014 sobre a requalificação da resposta social centro de dia. A opção metodológica de então centrou-se no envolvimento dos atores sociais no processo de reflexão e, consequentemente, na transposição das ideias que daí resultaram para a construção de novas soluções possíveis de serem aplicadas na prática. Foi utilizada uma metodologia indutiva, iniciando-se a investigação pela observação de campo, com visitas aos centros de dia da SCML e posteriormente através da realização de sessões com dinâmica de Focus Group e Metaplan, que envolveram 107 atores sociais que integravam o dia-a-dia dos respetivos centros: dirigentes, profissionais, utentes e membros da comunidade.

Pensar na (re)qualificação dos centros de dia foi, desta forma, uma via para a participação ativa, a transdisciplinaridade e encorajou uma reflexão crítica com forte apelo à criatividade. Partindo do diagnóstico, com enfoque nas necessidades das pessoas para quem a resposta é dirigida, emanaram ideias para um novo modelo de resposta social (definição da população alvo, os objetivos, o modelo de funcionamento e o perfil das equipas a constituir) que resultam das expectativas dos atores, ancoradas nas realidades sociais conhecidas e vivenciadas. Na sequência do trabalho desenvolvido no decorrer dos anos 2014/2015, e tendo em conta as alterações verificadas na orgânica da DIDIP em maio de 2016, o grupo de trabalho foi reorganizado e passou também a contar com a colaboração de diferentes departamentos da SCML, nomeadamente o Departamento de Gestão Imobiliária e Património, a Direção de Recursos Humanos, a Direção Saúde Santa Casa e o Gabinete Técnico de Animação Sociocultural.

Em 2016, foi aprovada pela Mesa da SCML a proposta de (re)qualificação dos centros de dia com a nova designação **Espaço InterAge**, na qual a integração e solidariedade para a promoção da qualidade de vida e combate ao idadismo são objetivos fundamentais. Este modelo de ação privilegia uma abordagem intergeracional e de abertura à comunidade em geral, que vá ao encontro das necessidades de um novo perfil de utilizadores dos serviços, com diferentes interesses e expectativas.

Pretende-se que o Espaço InterAge se constitua um polo agregador de várias respostas sociais da SCML ou de parceiros, e também uma estrutura dinamizadora de serviços e produtos, identificando no território os recursos locais necessários a mobilizar, em função das necessidades e expectativas da comunidade local. Preconiza-se uma resposta flexível e ajustável às dinâmicas territoriais, nas quais a lógica de trabalho em rede e o desenvolvimento de parcerias com agentes da comunidade se afiguram como fundamentais para a otimização dos recursos existentes, tanto ao nível humano quanto dos espaços físicos.

Tendo como referência os 21 centros de dia da SCML e obedecendo a um conjunto de critérios que visam testar o modelo a implementar em territórios com características diversificadas e que permitam de uma forma mais rápida implementar alguns dos princípios subjacentes (diminuta e/ou inexistente resposta social de outras entidades;

existência de projetos e dinâmicas de parcerias; existência de infraestruturas adequadas do ponto de vista das acessibilidades e do estado de conservação do edificado; e possibilidade de implementar conjuntamente a resposta de centro de noite), foram selecionados cinco equipamentos para integrarem a fase piloto e constituída uma equipa multidisciplinar, com elementos das diferentes direções da SCML e um consultor externo, para apoio na definição dos planos de ação, na implementação, monitorização e acompanhamento em cada um dos equipamentos.

A partir da definição do modelo de monitorização e de avaliação, tendo em conta as metas previamente estabelecidas e em função dos resultados da avaliação, será ponderada a possibilidade de disseminação do(s) modelo(s) aos restantes equipamentos, com eventuais adaptações, de acordo com as características de cada território e população abrangente.

Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a pessoas que se encontrem numa situação de incapacidade física e/ou psíquica, que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária.

Ao longo do ano, as equipas de SAD, beneficiando de supervisão técnica, investiram na consolidação do modelo colaborativo de gestão de caso, o qual, através da intervenção holística, tem como objetivo reforçar a participação, a transversalidade e a proximidade entre todos os envolvidos.

Quadro 39 - Serviço de Apoio Domiciliário

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Serviços de Apoio Domiciliário (*)	13	13	11	-15%	-15%
Capacidade (*)	2.951	3.021	2.856	-5%	-3%
Número total de utentes diferentes no ano	3.557	3.368	3.644	8%	2%
Número médio diário de utentes em horário normal	--		2.279		
Número de utentes admitidos	1.054		1.068		1%
Número de utentes saídos	909		1.082		19%
Taxa de Utilização em horário normal	--	70,0%	77,4%	7,4 p.p.	--
(*) - Valores no final do ano					

A diminuição do número de SAD e da capacidade deve-se à cessação da atividade do Lar de Santa Clara e do Lar de Odivelas, equipamentos cedidos temporariamente pelo ISS, I.P. que, para além de apoio Residencial e Centro de Dia, prestavam também esta resposta.

Em 2016, foram prestados serviços a 3.644 pessoas diferentes, mais 8% do que as planeadas e a mais 2% do que em 2015. O número médio diário de utentes em horário normal foi de 2.279 e a taxa de ocupação neste horário foi de 77,4%, superior à planeada em 7,4 p.p.

Consolidação da metodologia de intervenção dos Serviços de Apoio Domiciliário (SAD)

Ao longo de 2016, com a supervisão técnica da Universidade Lusófona, pretendeu-se consolidar a metodologia de intervenção nos SAD, de acordo com as seguintes linhas orientadoras:

- 1) O posicionamento desta resposta numa abordagem colaborativa, consubstanciada nos princípios de uma intervenção centrada nas competências, recursos e conhecimentos do próprio indivíduo, das famílias e comunidades;
- 2) A procura de soluções por parte dos vários intervenientes e da figura do interlocutor de referência, baseado no conceito de gestor de caso;
- 3) A visão integrada da equipa técnica e a potencialização das redes locais, de forma a proporcionar sinergias centradas na minimização de problemas sociais complexos.

Esta lógica de intervenção perspetiva o agregado familiar como um todo, os Planos de Intervenção são flexíveis e adaptados à realidade de cada pessoa e todos os intervenientes no processo participam na sua elaboração.

Tendo em conta a importância da avaliação contínua nos processos de aprendizagem, o programa de supervisão constituiu um pilar fundamental na consolidação desta nova abordagem e modelo de intervenção, tendo sido ajustado às novas exigências e contextos de intervenção.

No sentido de reforçar a abordagem colaborativa entre todos os intervenientes, planear e acompanhar os serviços de forma mais eficaz e envolver as famílias na melhoria do bem-estar das pessoas que recebem cuidados foi testado em três SAD o “sistema cuidar”. Com o teste desta aplicação informática, pretendeu-se:

- i) Organizar e operacionalizar uma diversidade de serviços realizados por pessoas distintas com diferentes abordagens, competências e sensibilidades;
- ii) Definir objetivos e gerir o plano de cuidados e medicação do utente;
- iii) Produzir informação e relatórios de prestação de serviços em conformidade com as exigências da SCML;
- iv) Facultar informação em tempo real necessária aos cuidadores;
- v) Garantir segurança, confidencialidade e redundância dos dados.

Salienta-se o trabalho desenvolvido em articulação com a DIRH, no sentido dos Terapeutas Ocupacionais - Coordenadores de SAD ministrarem formação aos prestadores deste serviço nas áreas da Segurança e Saúde no Trabalho e na prevenção das lesões músculo-esqueléticas. Neste âmbito, será também desenvolvido um projeto de formação para cuidadores formais e informais, no sentido de os dotar de competências adequadas para a prestação de cuidados.

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.

Os beneficiários desta resposta são, maioritariamente, idosos isolados com 75 anos e mais anos com patologias de várias ordens.

Quadro 40 - Serviço de Apoio Domiciliário Integrado

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de SAD com SADI	9	9	9	0%	0%
Número total de de utentes diferentes no ano	606	604	580	-4%	-4%
Número médio diário de utentes	489		367		-25%
Número de utentes admitidos	126		95		-25%
Número de utentes saídos	169		132		-22%

Ao longo de 2016, o SADI deu resposta a 580 pessoas diferentes, menos 4% do que o planeado, e o número médio de utentes foi de 367, mantendo-se a tendência de decréscimo verificada nos anos anteriores.

Programa de “Teleassistência”

O Projeto “Teleassistência: Dialogar para combater a solidão”, funciona 24 horas diárias nos 365 dias do ano, e 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, através de escuta ativa, informação, acompanhamento de forma articulada com os Serviços de Ação Social Local e sinalização de situações de risco ou emergência com o devido encaminhamento para as entidades competentes.

Quadro 41 - Teleassistência

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de utentes diferentes	809	809	794	-2%	-2%
Número de utentes utilizadores no período	679		686		1%
Número de utentes/carephones activos	618		653		6%
Número de chamadas ao Contact Center	20.192		17.495		-13%
Número Carephones disponíveis	700	700	700	0%	0%
Taxa média de Ocupação de Carephones	92,2%	92,0%	89,6%	-2,4 p.p.	-2,6 p.p.

Em 2016, foram apoiados 794 utentes diferentes, menos 2% do que o planeado e do que o realizado em 2015, o que se deve ao facto do contrato para novas reinstalações ter iniciado apenas no final do 1.º semestre.

No final do ano, tinham carephone ativo 653 utentes, mais 6% do que no ano anterior, e ao longo do ano utilizaram o serviço 686 utentes diferentes, tendo o Serviço de Teleassistência recebido 17.495 chamadas, menos 13,4% do que no ano anterior.

A taxa média de ocupação dos aparelhos disponíveis foi de 89,6%, menos 2,4 p.p. do que o planeado e menos 2,6 p.p. do que em 2015. Esta diminuição deve-se, como atrás referido, à concentração das reinstalações no segundo semestre do ano, período em que a taxa média de ocupação foi já de 93,4%.

Assegurar o apoio a pessoas idosas através das Equipas de Apoio a Idosos

A intervenção das Equipas de Apoio a Idosos (EAI) é direcionada para situações urgentes de risco/perigo de cidadãos com mais de 65 anos, isolados, em situação de vulnerabilidade.

As atuais cinco equipas da SCML desenvolvem a sua intervenção de acordo com os pressupostos do modelo colaborativo de gestão de caso, privilegiando o trabalho em rede e as parcerias, de forma a garantir a resposta atempada e célere que contribua para a melhoria da sua qualidade de vida.

Em 2016, no sentido de consolidar o seu modelo de intervenção, os técnicos das EAI continuaram a beneficiar de supervisão externa no âmbito das abordagens colaborativas, o que contribui para um melhor desempenho.

Quadro 42 - Equipas de Apoio a Idosos

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Situações novas	1.459		1.343		-8%
Número de situações avaliadas	1.304	1.130	1.285	14%	-1%
Número de situações encaminhadas	988		1.239		25%

Em 2016, as EAI atenderam 1.343 novas situações, menos 8% do que em 2015, e avaliaram 1.285, mais 14% do que as planeadas e em número semelhante a 2015. Foram encaminhadas para Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Estruturas Residenciais, 1.239 situações, mais 25% do que em 2015.

Respostas Residenciais

Acolhimento residencial permanente ou temporário de pessoas em situação de incapacidade/dependência prestando um conjunto integrado de serviços e cuidados necessários com vista ao seu bem-estar e manutenção de graus de autonomia, através das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas

Conforme a legislação em vigor considera-se Estrutura Residencial para Pessoas Idosas o estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem.

De acordo com a missão da SCML, as estruturas residenciais de administração direta são dirigidas, preferencialmente, a pessoas idosas com maior índice de vulnerabilidade, nomeadamente as isoladas.

Quadro 43 - Estruturas Residenciais para Idosos

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Residência					
Número de Estabelecimentos	13	13	10	-23%	-23%
Capacidade	575	574	399	-30%	-31%
Número de utentes diferentes	665		629		-5%
Número médio de utentes	571	568	524	-8%	-8%
Taxa de ocupação	99,2%	90,0%	93,4%	3,4 p.p.	-5,8 p.p.
Lugares de Emergência *	4	4	4	0%	0%
Número de utentes diferentes	43	47	41	-13%	-5%
Tempo médio de estadia (em dias)	14		17		21%
Residência Temporária					
Número de Estabelecimentos	1	1	1	0%	0%
Capacidade **	16	16	14	-13%	-13%
Número de utentes diferentes	134		88		-34%
Número médio de utentes	15	16	15	-6%	0%
Tempo médio de estadia (em dias)	40		69		73%
Taxa de ocupação	95,3%	100,0%	96,4%	-3,6 p.p.	1,4 p.p.
Residência Assistida					
Número de Estabelecimentos	7	7	6	-14%	-14%
Capacidade	175	186	150	-19%	-14%
Número de utentes diferentes	118		111		-6%
Número médio de utentes	110	145	104	-28%	-5%
Taxa de ocupação	62,9%	55,0%	69,2%	14,2 p.p.	6,3 p.p.

* 2 na Residência Qt^a das Flores; 1na Residência de Campolide; 1na Residência St^a Joana Princesa

** Inclui 3 lugares na Residência de Campolide

Residência

No final de 2016, a capacidade global desta resposta era de 399 lugares, inferior à planeada e à existente em 2015, em virtude de, como atrás já referido, três equipamentos cedidos temporariamente pelo Instituto da Segurança Social, I.P, deixarem de estar sob a gestão da SCML (Lar de Santa Clara a 30/09; Lar de Odivelas a 31/10 e Casa de Repouso de Cascais a 30.11).

Durante o ano foram apoiados 629 utentes diferentes nas residências da SCML, menos 36 do que no ano anterior. O número médio de utentes foi de 524, menos 8% do que o planeado e do que o verificado em 2015, diminuindo a taxa de ocupação de 99,2% em 2015 para 93,4% em 2016. Esta redução decorre da não ocupação de vagas nas residências cedidas pelo ISS, I.P. que até ao final do ano deixariam de estar sob a gestão da SCML.

Durante o ano, nos 4 lugares de emergência destinados a acolher pessoas adultas em situação de emergência social para responder, principalmente, a situações encaminhadas pelo Acolhimento Social, mas também Hospitais, Proteção Civil e linha 144 por um período de tempo limitado, foram acolhidas 41 pessoas diferentes, com um tempo médio de estadia de 17 dias.

Residência Temporária

Esta resposta social assegura o acolhimento de pessoas idosas, por períodos 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. É também objetivo da resposta proporcionar descanso ao cuidador, no sentido da prevenção da sua sobrecarga e desgaste, aspeto de extrema relevância na permanência da pessoa idosa/dependente no seu meio natural de vida.

No final de 2016, a SCML dispunha de uma Residência Temporária com 11 lugares de capacidade e mais três lugares em outra estrutura residencial de apoio a idosos, menos dois do que em 2015, devido ao encerramento de um equipamento do ISS, I.P. cedido temporariamente à SCML.

Ao longo do ano foram apoiados 88 utentes diferentes, o número médio foi de 15 e a taxa de ocupação de 96,4%, ligeiramente acima da verificada em 2015. O tempo médio de estadia, devido à complexidade das situações acolhidas, passou de 40 para 69 dias, o que justifica também a diminuição de 34% no número de pessoas apoiadas ao longo do ano.

Residência Assistida

Esta resposta social é assegurada em apartamentos e/ou moradias com quartos individuais ou duplos e espaços de utilização comum e dirige-se a pessoas com 65 e mais anos com autonomia total ou parcial para realização das atividades básicas da vida diária e com capacidade para tomar decisões e gerir os seus recursos económicos.

Em 2016, foi encerrada uma das residências dos Recolhimentos da Capital, devido à falta de condições do edificado e da acessibilidade, e não se concretizou, devido a atraso nas obras, a entrada em funcionamento da nova residência assistida no Bairro Padre Cruz, com capacidade para 36 residentes, pelo que a capacidade global da resposta passou de 175 para 150 lugares. Por outro lado, atendendo à necessidade de grandes obras nas habitações dos cinco Recolhimentos da Capital, as admissões de novos residentes foram suspensas durante 2016, o que se refletiu negativamente em todos os indicadores de atividade.

As seis residências em funcionamento deram resposta a 111 utentes diferentes, menos sete do que em 2015, situando-se a taxa de ocupação em 69,2%, superior à planeada em 14,2 p.p. e em 6,3 p.p. à verificada no ano anterior.

Gestão de vagas das Estruturas Residenciais de Administração Direta

A SCML adotou um modelo de gestão centralizada das vagas das suas estruturas residenciais para pessoas idosas, atualmente da competência da Unidade de Apoio e Promoção no Envelhecimento Ativo, tendo como principal objetivo a rentabilização das potencialidades da resposta.

Em 2016, foram analisadas 121 propostas de admissão e admitidos 73 novos utentes, com decréscimo face a 2015 de 49% e 26%, respetivamente. Esta diminuição decorre do facto de terem sido suspensas as admissões a partir

de 15 de junho devido à previsão de os equipamentos cedidos temporariamente pelo ISS, I.P. deixarem de estar sob gestão da SCML até final do ano. Esta situação implicou a necessidade de encontrar resposta para 160 pessoas, tendo sido efetivada a transferência de 42 delas para estruturas residenciais de administração direta da SCML. A demora média de ocupação de vaga foi de 10 dias, tendo sido cumprida a meta estabelecida em plano.

Objetivo operacional - 3: Implementar medidas de organização e gestão relativas à integração em lares privados de utentes apoiados pela SCML

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

O Programa Idosos em Lar (PILAR) tem como principal objetivo garantir um apoio continuado a pessoas, cujo âmbito de intervenção é da competência da SCML, a residir em estruturas residenciais privadas, com vista a assegurar-lhe cuidados e serviços de qualidade.

Quadro 44 - Programa PILAR

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número Lares privados com utentes da SCML no ano	108	120	115	-4%	6%
Número Lares Lucrativos avaliados e caracterizados	43	60	104		142%
Número Processos transferidos para o PILAR	330		238		-28%
Número total de processos acompanhados pelo PILAR	1.235	1.000	1.269	27%	3%

Durante o ano de 2016, o Programa PILAR acompanhou 1.269 pessoas, mais 27% do que as planeadas e mais 3% do que em 2015. De referir que nos últimos meses do ano, em virtude das três estruturas residenciais do ISS, I.P. terem deixado de estar sob gestão da SCML obrigou à colocação de idosos em estruturas residências privadas, dado a SCML não ter vagas suficientes nas estruturas de administração direta.

As pessoas acompanhadas ao longo do ano estavam integradas em 115 estruturas residenciais diferentes, menos cinco do que as planeadas e mais sete do que em 2015. De referir que a SCML mantém o objetivo de privilegiar os equipamentos que prestam mais e melhor serviço e em 2016 deu continuidade ao trabalho de caracterização e avaliação dos mesmos, tendo avaliado/reavaliado 104, mais 44 do que o fixado em plano.

No âmbito deste trabalho, o PILAR aperfeiçoou os instrumentos de monitorização existentes e criou novos, destacando-se a aplicação de questionários de satisfação dos residentes e dos seus familiares/pessoas de referência. Do resultado do inquérito, constatou-se que 89% dos 303 familiares/pessoas de referência que responderam fizeram uma avaliação positiva/muito positiva da prestação de cuidados da estrutura residencial e que 78% dos 314 residentes com capacidade cognitiva para responder ao questionário, manifestaram uma avaliação positiva/muito positiva da residência que os acolhia.

PÚBLICOS VULNERÁVEIS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

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

Respostas sociais temporárias e de emergência

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

A intervenção da Equipa do Atendimento da Unidade de Emergência tem como objetivo principal o atendimento e acompanhamento de pessoas e/ou famílias, nacionais ou estrangeiras, em situação de sem-abrigo ou domicílio instável, em situação de risco social grave, garantindo-lhes as condições básicas de subsistência, para além da definição de planos de intervenção baseados em diagnósticos bem fundamentados e que visem a capacitação, aquisição e desenvolvimento de competências com vista à reintegração social dos indivíduos.

Dirige-se essencialmente a pessoas com percursos pautados por diversos níveis de instabilidade e desfiliação, traduzidos por perdas e ruturas, devendo a intervenção ser especializada e adequada às reais necessidades, em articulação, cooperação e colaboração com todas as entidades que intervêm a nível social, de saúde, legal e laboral com a população em situação de sem abrigo. São situações de grande complexidade e multidimensionalidade, onde para além da habitação, existem múltiplas causas, como sejam problemas relacionais, sociais, económicos, desemprego, doença mental, comportamentos aditivos onde predomina uma fronteira muito ténue entre os problemas que são causa ou consequência desta forma de extrema exclusão social.

Quadro 45 - Acolhimento de Emergência

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Atendimentos	8.692		8.601		-1%
Número Processos Abertos	766		702		-8%
Número utentes diferentes atendidos	4.441	3.850	4.365	13%	-2%

Em 2016, foram atendidos 4.365 utentes diferentes, mais 13% do que o planeado e ligeiramente abaixo do verificado em 2015. O número de atendimentos foi 8.601 e foram abertos 702 novos processos, menos 1% e menos 8% face ao ano anterior, respetivamente. A diminuição no número de novos processos deve-se ao facto de terem sido abertos processos na Unidade de Emergência mas cujo acompanhamento ficou sob a responsabilidade de técnicos gestores de entidades parceiras do NPISA. Do total de utentes diferentes atendidos, 1.423 eram estrangeiros e destes 382 requereram asilo político.

A SCML continua a garantir o apoio aos requerentes de proteção internacional com autorização de residência provisória, ao abrigo do Protocolo de Cooperação em matéria de Apoio a Requerentes de Asilo e Beneficiários de Proteção Internacional celebrado em 2012 entre o Instituto de Segurança Social, o Serviços de Estrangeiros e Fronteiras, o Instituto de 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. Neste âmbito, ao longo do ano, foram movimentados 193 processos abrangendo 260 pessoas e, no final do ano, encontravam-se ativos 107 processos. Comparativamente com o ano anterior, em que foram acompanhados 93 processos, registou-se um aumento que poderá ser atribuído, em parte, à tendência crescente de pedidos de proteção internacional espontâneos que se mantêm, na sua maioria, em situação de recurso.

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

Refeitório Social, Cuidados de Higiene e de Saúde

O Centro Social dos Anjos (CASA) procura responder às necessidades básicas de alimentação à população mais carenciada de Lisboa, em particular, ao seu público-alvo, a população sem-abrigo. São disponibilizadas refeições quentes (almoços e jantares) nos 365 dias do ano, bem como o acesso a cuidados de higiene e de saúde.

Quadro 46 - Refeitório Social

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Capacidade	500	500	500	0%	0%
Número de utentes diferentes	958	1.000	966	-3%	1%
Frequência média diária	228		197		-13%
Número de novos utentes	515		620		20%
Número de refeições total	122.864		103.703		-16%
Número médio diário de refeições	337		283		-16%

Ao longo de 2016, no refeitório social foram apoiados 966 utentes diferentes, menos 3% do que os planeados e ligeiramente acima dos apoiados em 2015. Embora o número de novos utentes tenha aumentado em 20%, diminuíram a frequência média diária e o número de refeições fornecidas, o que se justifica pela não necessidade de refeições diárias de almoço e jantar e de haver casos em que a frequência é apenas aos fins de semana.

Ao longo do ano, foram ainda prestados cuidados de higiene e fornecida roupa a 137 utentes e utilizaram o serviço de lavandaria 213.

No Gabinete Médico, o número médio de utentes atendidos foi de 59 e foram realizadas 691 consultas de psiquiatria.

Ateliês Ocupacionais

Os ateliês ocupacionais do Centro de Apoio Social dos Anjos (CASA) e do Centro de Apoio Social de S. Bento (CASSB) destinam-se a públicos em situação de exclusão social grave, nomeadamente pessoas com percurso de sem-abrigo, com o objetivo de recuperar rotinas e hábitos de trabalho que lhes permitam autonomizar-se, através da participação em atividades orientadas para o desenvolvimento de competências relacionais e ocupacionais, tendo como fim último a sua inclusão social.

Quadro 47 - Ateliês Ocupacionais

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de centros de apoio social	2	2	2	0%	0%
Capacidade	65	65	65	0%	0%
Número de utentes diferentes	443	460	376	-18%	-15%
Frequência média diária	56		52		-8%

Em 2016, a frequência média diária dos ateliês foi de 52 utentes e foram apoiados 376 utentes diferentes, valores abaixo do planeado e do realizado em 2015, continuando a verificar-se a tendência de decréscimo observada em anos anteriores. No entanto, esta diminuição deu-se apenas no CASA onde estão a ser implementadas mudanças ao nível das atividades e modelo de funcionamento, registando o CASSB um aumento do número de utentes, dos quais 39% saíram para projetos de inclusão social, superando a meta de 25% estabelecida em plano.

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

A Casa de Apoio Maria Lamas (CAML), com capacidade para acolher 8 mulheres a 14 crianças, proporciona acolhimento temporário e/ou de emergência a mulheres vítimas de violência doméstica (com ou sem filhos) que se encontrem numa situação de vitimização e de risco. Promove a proteção física e psicológica das vítimas, a aquisição de competências pessoais, profissionais e sociais necessárias à reorganização do seu quotidiano.

Quadro 48 - Acolhimento Mulheres Vítimas de Violência

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Capacidade	22	22	22	0%	0%
Capacidade: Crianças	14	14	14	0%	0%
Capacidade: Mulheres	8	8	8	0%	0%
Alojamento temporário					
Número Utentes admitidos: Crianças	18		12		-33%
Número Utentes admitidos: Mulheres	16		15		-6%
Número Utentes Diferentes	44	40	35	-13%	-20%
Tempo médio de estadia (dias)	111		75		-33%
Frequência Média Diária	11		12		9%
Número utentes saídos para Autonomização	25		6		-76%
Percentagem de saídas por autonomização	69,4%	35,0%	23,1%	-11,9 p.p.	-46,3 p.p.
Alojamento de emergência					
Número Utentes admitidos: Crianças	38		24		-37%
Número Utentes admitidos: Mulheres	39		33		-15%
Número Utentes Diferentes	77	50	57	14%	-26%
Frequência Média Diária	2		1		-50%

Durante o ano de 2016, a CAML realizou avaliação diagnóstica e de risco de 115 situações sinalizadas, das quais 57 utentes (33 mulheres e 24 crianças) foram admitidas em acolhimento de emergência, mais 14% do que o planeado para o ano. Do total de utentes admitidos, transitaram para Acolhimento Temporário 27 utentes (15 mulheres e 12 crianças).

No Acolhimento Temporário foram acolhidos 35 utentes diferentes, menos cinco do que o planeado e menos 9 do que no ano anterior. O menor número de acolhimentos, quer em alojamento temporário, quer de emergência decorre do menor número de sinalizações (menos 27 do que no ano anterior) mas também do aumento de vagas de emergência para vítimas de violência doméstica noutras instituições.

O tempo médio de estadia foi de 75 dias, menos 36 do que em 2015, e autonomizaram-se 6 mulheres, 23% do total de saídas, não sendo atingida a meta de 35% fixada em plano, devido, essencialmente, às dificuldades a nível da habitação e do emprego.

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

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. A intervenção centra-se no treino e aquisição de competências sociais com vista à inclusão social.

Acolhimento Noturno Temporário e de Emergência

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 49 - Acolhimento Noturno

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Acolhimento Noturno Temporário					
Capacidade	45	45	45	0%	0%
Número médio de utentes	93	113	122	8%	31%
Número de utentes admitidos	257		243		-5%
Número de utentes diferentes no ano			279		
Frequência média diária	45		42		-7%
Tempo médio de estadia (dias)	45		43		-4%
Taxa Utilização	99,4%	90,0%	92,8%	2,8 p.p.	-6,6 p.p.
Acolhimento Noturno de Emergência					
Capacidade	6	6	6	0%	0%
Número médio de utentes	89	92	110	19%	23%
Número de utentes admitidos	353		437		24%
Frequência média diária	3		2		-23%
Tempo médio de estadia (dias)	3		2		-33%
Taxa Utilização	54,2%	60,0%	37,5%	-22,5 p.p.	-16,7 p.p.

Em 2016, nos dois Centros de Acolhimento, foram acolhidas 279 pessoas diferentes em alojamento temporário. O número médio de utentes foi de 122, superior em 8% ao planeado e em 31% ao verificado no ano anterior, e a taxa de ocupação foi de 92,8%, acima da planeada em 2,8 p.p. De referir a existência de vários casos com problemas de saúde mental, que requerem um acompanhamento de grande proximidade, e de idosos que aguardam integração em equipamento social mais adequado às suas necessidades.

Em Alojamento de Emergência foram admitidas 437 pessoas, mais 34% do que em 2015, o número médio de utentes foi de 110, mais 19% do que o planeado e mais 23% do que o verificado em 2015. Este aumento deve-se a um maior volume de situações sinalizadas pelas diversas entidades ao CATMA e que são o reflexo da boa articulação interinstitucional existente.

O tempo médio de acolhimento, temporário e de emergência, registou uma diminuição, o que se considera positivo e resulta do esforço da equipa na procura de respostas alternativas e temporárias para os utentes, tendo em vista a sua reinserção social.

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, salvaguardando necessidades básicas ao nível do alojamento e alimentação, proporcionando simultaneamente um ambiente securizante e dando apoio na reorganização da vida familiar.

Quadro 50 - Acolhimento Temporário de Mulheres com Crianças

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Capacidade	16	16	16	0%	0%
Número médio de utentes	25	20	26	29%	3%
Número de utentes diferentes no ano			60		
Número de utentes admitidos	55		47		-15%
Frequência média diária	12		12		0%
Tempo médio de estadia (dias)	32		44		36%
Taxa de utilização	73,4%	60,0%	73,4%	13,4 p.p.	-0,0 p.p.

Em 2016, foram apoiados nesta resposta 60 utentes diferentes, não se registando variações significativas na atividade face a 2015 e sendo superadas as metas estabelecidas para o ano relativas ao número médio de utentes e à taxa de ocupação.

O tempo médio de estadia passou de 32 dias em 2015 para 44 em 2016, por dificuldade de autonomização de alguns agregados, que se prendem sobretudo com problemas de saúde física e mental dos progenitores e menores, ausência de suporte familiar, baixa escolaridade, rendimento insuficiente e poucas competências parentais, aliadas à dificuldade de inserção profissional e de alojamento.

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

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. Embora com públicos-alvo distintos, têm como objetivo comum a autonomização das pessoas acolhidas, que se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconómica, exclusão social e ausência de rede de suporte, por vezes em situação de marginalidade e rotura com os apoios já anteriormente disponibilizados.

Quadro 51 - Casas de Transição

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Capacidade	14	14	14	0%	0%
Número de utentes diferentes (média trimestral)	18	18	14	-22%	-22%
Número de utentes diferentes no ano			24		
Número de sinalizações	28		43		54%
Número de utentes admitidos	10		18		80%
Número de utentes saídos	21		13		-38%
Número de utentes saídos por autonomização	14		10		-29%
Tempo médio de estadia (meses)	8		4		-50%
Percentagem utentes saídos por autonomização	66,7%	35,0%	76,9%	41,9 p.p.	10,2 p.p.

Ao longo do ano residiram nas duas Casas 24 utentes diferentes, sendo a média trimestral de 14, menos 4 do que o planeado e do que o verificado em 2015. Do total de 13 utentes saídos, 10 foram por autonomização, correspondendo a uma taxa de 76,9%, superando a meta de 35% estabelecida em plano, em resultado do grande empenho da equipa na concretização do plano de intervenção com os utentes.

No âmbito desta resposta, foi criado em 2015 um Espaço de Inclusão Social destinado a apoio diurno de jovens com percurso de institucionalização, maioritariamente, encaminhados pela Unidade de Emergência e onde são desenvolvidas atividades com vista à aquisição de competências pessoais e sociais que possibilitem a sua inserção social e empregabilidade. Em 2016, foram apoiados no Espaço 37 utentes diferentes, com uma frequência média diária de 7. Dos 26 jovens saídos, dois conseguiram emprego e dois saíram para formação e emprego.

Respostas a pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico

Promoção da qualidade de vida e a integração na comunidade de pessoas com necessidades de acompanhamento terapêutico, que se encontrem em situação de precariedade social, familiar e económica, através das respostas de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica, de Apoio Domiciliário, de Acolhimento Residencial, Apartamentos Terapeuticamente Assistidos (ATA) e Centro de Dia

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, 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 e Vigilância Terapêutica e Toma Observada.

Apartamentos Terapeuticamente Assistidos

Os Apartamentos Terapeuticamente Assistidos (ATA) constituem uma resposta social integrada gerida pelo Centro de São José, 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 52 - Apartamentos Terapeuticamente Assistidos

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de apartamentos	17	17	17	0%	0%
Capacidade	78	78	78	0%	0%
Número de utentes diferentes	116	115	150	30%	29%
Número médio de utentes	76		85		12%
Lista de espera	9		2		-78%
Número de utentes admitidos	48		66		38%
Número de utentes saídos	36		70		94%
Taxa de ocupação	96,8%	100,0%	109,0%	9,0 p.p.	12,2 p.p.

Em 2016, foram apoiados nos 17 apartamentos 150 utentes diferentes, 30% acima do planeado e mais 29% do verificado em 2015. O número médio de utentes foi de 85, mais nove do que em 2015, e a taxa de ocupação foi 109%, superior ao planeado e realizado no ano anterior.

A evolução positiva em todos os indicadores evidencia a forte procura por esta resposta e demonstra uma eficiente gestão de vagas, tendo em conta o volume de entradas e saídas e uma lista de espera de apenas duas pessoas.

Residências

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. Um dos equipamentos acolhe pessoas com grande dependência de apoio de terceiros e o outro acolhe pessoas com autonomia moderada e que atualmente apresentam maioritariamente problemas de saúde mental ou défice cognitivo.

Quadro 53 - Apoio Residencial

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Residências	2	2	2	0%	0%
Capacidade	39	39	39	0%	0%
Número de utentes diferentes	90		103		14%
Número médio de utentes	44	39	43	10%	-3%
Lista de espera	2		5		150%
Número de utentes admitidos	52		63		21%
Número de utentes saídos	51		63		24%
Taxa de ocupação	112,8%	100,0%	109,6%	9,6 p.p.	-3,2 p.p.

Em 2016, beneficiaram desta resposta 103 utentes diferentes e o número médio foi de 43, mais quatro do que o previsto em plano e excedendo a capacidade instalada, à semelhança do que vem acontecendo em anos anteriores, devido à necessidade de responder a situações inadiáveis de grande fragilidade social. Apesar do esforço no sentido de dar resposta a todas as solicitações, a lista de espera aumentou de duas pessoas em 2015 para 5 em 2016.

Centro de Dia

A resposta de Centro de Dia, prestada no Centro Santa Maria Madalena, é aberta à comunidade e integra um conjunto de serviços e atividades que, de uma forma articulada e integrada, visam a satisfação das necessidades básicas e a adesão terapêutica, motivando os utentes a descobrir interesses e a desenvolver competências que conduzam à sua autonomia e inclusão social.

Quadro 54 - Centro de Dia

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Capacidade	60	30	60	100%	0%
Número de utentes diferentes	48	50	45	-10%	-6%
Frequência média diária	34		30		-12%
Número de utentes admitidos	15		27		80%
Número de utentes saídos	12		20		67%
Taxa de ocupação	60,8%	100,0%	56,7%	-45,0 p.p.	-5,8 p.p.

Ao longo do ano de 2016 frequentaram esta resposta 45 utentes diferentes, menos 5 do que o planeado e menos três do que em 2015. 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. Por outro lado, não foi alterada formalmente a capacidade do equipamento, ajustando-a à real capacidade e atuais necessidades.

Acompanhamento e Vigilância Terapêutica

O Gabinete de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica tem o objetivo de proporcionar um conjunto de atividades que de uma forma articulada e integrada visam a satisfação das necessidades básicas e a adesão terapêutica. Garante o fornecimento de medicação e a vigilância na prevenção e tratamento de patologias várias, bem como a articulação com os serviços clínicos e sociais por forma a promover a saúde e a qualidade de vida dos utentes.

Quadro 55 - Acompanhamento e Vigilância Terapêutica

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Apoio Ambulatório					
Número de Atendimentos	5.420		4.334		-20%
Número de Utentes diferentes atendidos	651	600	632	5%	-3%
Toma Observada					
Número de Atendimentos	10.878		15.660		44%
Número de Utentes diferentes atendidos	61	60	90	50%	48%

Em 2016, no âmbito do acompanhamento na adesão terapêutica, realizaram-se 4.334 atendimentos a 632 utentes diferentes, com um desvio positivo de 5% face ao planeado. A diminuição face ao ano anterior deveu-se, essencialmente, ao encaminhamento de situações para outras valências, nomeadamente a Toma Observada, mas também aos resultados do trabalho realizado na aquisição de competências para a adesão terapêutica.

No âmbito da toma observada realizaram-se 15.660 atendimentos a 90 utentes diferentes, mais 50% do que o previsto em plano. Comparativamente com o ano anterior, o número de atendimentos aumentou 44% e o número de utentes 48%, em resultado da articulação entre os diferentes equipamentos e da divulgação desta valência pelas diferentes respostas da SCML e da comunidade.

Apoio Domiciliário

Através desta resposta, o Centro Santa Maria Madalena, presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio dos utentes com necessidade de apoio terapêutico, que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.

Quadro 56 - Apoio Domiciliário

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Capacidade	60	60	60	0%	0%
Número de utentes diferentes	102	100	91	-9%	-11%
Número médio de utentes	86		86		0%
Número utentes admitidos	15		7		-53%
Número utentes saídos	14		5		-64%
Taxa de ocupação	142,5%	100,0%	143,8%	43,6 p.p.	1,1 p.p.

Durante o ano de 2016, o SAD deu resposta a 91 utentes diferentes, 9% abaixo do planeado, devido ao menor volume de entradas e saídas que não permitiu dar resposta a um maior número de pessoas. O número médio de utentes foi de 86 e a taxa de ocupação de 143,8%, mantendo-se ao mesmo nível de 2015 e acima da capacidade instalada.

Respostas a pessoas com deficiência

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

Lares Residenciais

O **Centro Residencial Condessa de Rilvas**, com 26 lugares de capacidade, destina-se ao acolhimento, de média e longa duração, de jovens e adultos do género masculino com Deficiência/Multideficiência 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.

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 de jovens e adultos, do género feminino, visando a satisfação das necessidades básicas e das necessidades individuais específicas, a valorização pessoal, social, escolar e profissional das residentes. Em 2016 residiram no equipamento 17 utentes diferentes, preenchendo na totalidade a capacidade.

Quadro 57 - Lar Residencial: Deficiência Moderada

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Equipamentos	2	2	2	0%	0%
Capacidade	43	43	43	0%	0%
Número Utes diferentes	41	43	43	0%	5%
Número médio mensal de utentes	39	43	43	0%	10%
Taxa Ocupação	91,3%	98,0%	99,4%	1,4 p.p.	8,1 p.p.

Em 2016, nestes dois equipamentos geridos pela Ação Social residiram 43 utentes diferentes, ficando a execução da atividade em linha com o planeado e acima da verificada em 2015.

A **Obra Social do Pousal (OSP)**, com capacidade para 101 residentes, destina-se a pessoas portadoras de multideficiência decorrente de doença neurológica e/ou psíquica e que se encontrem em estado de vulnerabilidade, intervindo a nível da prestação de cuidados de saúde de forma a potenciar o bem-estar dos utentes, contribuindo também e sempre que possível para a sua autonomia.

No exercício da sua atividade a OSP conta com uma equipa multidisciplinar composta por médicos, enfermeiros, terapeutas, psicólogos, técnicos de serviço social, monitores de tempos livres e com uma equipa de ajudantes de

lar e centro de dia que assegura os cuidados básicos de higiene, conforto, alimentação e acompanhamento dos utentes.

Ao longo do ano foram desenvolvidas diversas atividades ocupacionais e recreativas (trabalhos manuais, culinária, cerâmica, horta e jardinagem, etc.) com o objetivo de proporcionar aos seus residentes valorização pessoal e aproveitamento das suas capacidades remanescentes e contribuir para o seu equilíbrio físico, emocional e social. Apesar do elevado grau de dependência e incapacidade média/severa dos residentes, 85% participaram nas atividades.

Na Quinta Pedagógica foram realizadas atividades diárias e estruturadas com nove residentes, como o cuidar dos equídeos, colaborar no arranjo do solo, proceder à venda dos produtos hortícolas, à venda de doces, à elaboração de peças de cerâmica e posterior venda desses artigos.

Quadro 58 - Lar Residencial: Obra Social do Pousal

Indicadores de Atividade	Realizado 2015		Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Capacidade	101	101	101	0%	0%
Número Utentes Diferentes	100	102	100	-2%	0%
Número médio mensal de utentes	98	99	98	-1%	0%
Taxa Ocupação	97%	98%	97%	-1,0 p.p.	-0,2 p.p.

Em 2016, residiram no estabelecimento 100 utentes diferentes e o número médio foi de 98, em linha com o planeado e com o verificado em 2015.

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

Esta resposta é assegurada em dois equipamentos distintos: o Centro de Reabilitação Nossa Senhora dos Anjos (CRNSA) e o Lar Branco Rodrigues (LBR).

O CRNSA, com capacidade de apoio residencial a 22 utentes, atua a nível da Reabilitação (aprendizagem da orientação e mobilidade, atividades da vida diária, treino de competências sociais e apoio psicossocial, aprendizagem das TIC e Braille), Programa de Pós-Reabilitação e de Intervenção Precoce.

Em 2016 residiram no equipamento 41 utentes diferentes e foram apoiados 59 utentes externos, menos sete e mais um do que em 2015, respetivamente.

O LBR, com capacidade para 30 utentes, é uma estrutura residencial destinada a estudantes com cegueira ou baixa visão de todo o país e PALOP, com idade igual ou superior a 16 anos, de ambos os géneros, cujo principal enfoque é a Pós-Reabilitação, que passa pela integração em estabelecimentos de ensino, na formação profissional, no emprego, na família e na comunidade.

Em 2016, apoiou 41 utentes diferentes, mais nove do que em 2015, e apoiados 7 utentes externos.

Quadro 59 - Reabilitação / Apoio Residencial a Pessoas com Cegueira ou Baixa Visão

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Estabelecimentos	2	2	2	0%	0%
Capacidade (Apoio residencial)	52	52	52	0%	0%
Número utentes diferentes	80	80	82	3%	3%
Número médio mensal de utentes	39	42	30	-29%	-23%
Número Utentes externos	52	51	59	16%	13%

Ao longo do ano, nos dois equipamentos, foram apoiados 82 utentes diferentes (41 no CRNSA e 41 no LBR), menos 3% do que o planeado, e o número de utentes externos foi de 59, mais 16% do que o previsto.

Acolhimento diurno de pessoas com deficiência através dos Centros de Atividades Ocupacionais

Disponibilização de respostas de intervenção precoce na área da deficiência

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

A resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais é desenvolvida no Instituto de Condessa de Rilvas (IC Rilvas – CAO) e no Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral de Calouste Gulbenkian (CRPCCG). Por Deliberação de Mesa, a partir do dia 1 de março de 2016, este último estabelecimento, dada a natureza da intervenção, saiu do âmbito da Ação Social e foi integrado na Direção de Saúde Santa Casa.

O Instituto Condessa de Rilvas – 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 2016, foram apoiados 86 utentes diferentes e o número médio diário de utentes foi de 83, mais 24% do que o previsto e do que o verificado em 2015. A capacidade de resposta foi de 97,7%, superando em 2,7 p.p. a meta fixada para o ano.

O CRPCCG tem como missão responder às necessidades em saúde, na perspetiva biopsicossocial, das pessoas com paralisia cerebral e com situações neurológicas afins em todo o seu ciclo de vida, minimizando os efeitos da incapacidade e da desvantagem, potencializando o processo de atividade e de participação social e familiar da pessoa e da sua família. A sua atividade é desenvolvida em duas unidades, com tipologias de apoio distintas, mas integradas e complementares: a Unidade de Habilitação e Desenvolvimento (UHD) e a Unidade de Reabilitação e Integração Socio Ocupacional (URISO).

A URISO tem como objetivos a reabilitação e a inclusão social das pessoas dos 16 aos 64 anos com Paralisia Cerebral e outras situações neuro motoras afins, através do desenvolvimento máximo das suas potencialidades, fomentando ainda a atividade e a participação ativa dos utentes, familiares e/ou cuidadores nos diferentes contextos da comunidade.

No Centro de Atividades Ocupacionais é desenvolvido um vasto conjunto de atividades, programas e projetos e em 2016 foi frequentado por 62 utentes diferentes. Para além destes utentes, a Unidade assegurou também apoio a 42 utentes da valência de Ambulatório.

A UHD exerce a sua atividade em regime ambulatório prestando cuidados a crianças dos 0 aos 18 anos no âmbito da prevenção de complicações resultantes da incapacidade e da habilitação e desenvolvimento de competências neuro motoras e cognitivas que maximizem a participação e a integração social, sendo também crucial o trabalho com as famílias, com os cuidadores e com a comunidade em geral.

Durante o ano de 2016, na valência de Intervenção Precoce foram atendidos 213 utentes diferentes e na valência de Ambulatório foram atendidos 722, tendo sido registados um total de 11.026 apoios e 131 saídas para apoio comunitário a 343 utentes. No final do ano, estavam inscritos 1.448 utentes em Ambulatório e 222 em Intervenção Precoce.

O Centro de Reabilitação Nossa Senhora dos Anjos assegura a resposta de Intervenção Precoce - Programa de Estimulação Sensorial da Primeira Infância a crianças com Cegueira ou Baixa Visão dos 0 aos 6 anos, de ambos os géneros. Tem como principal objetivo minimizar problemas de desenvolvimento neuro-psicomotor e permitir à criança desenvolver o seu potencial, através de um acompanhamento terapêutico especializado nas áreas da reabilitação e inserção social, motricidade humana e educação especial.

Em 2016, foram atendidos um total de 8 crianças diferentes, mais duas do que em 2015, encontrando-se 5 crianças em lista de espera.

No Centro Infantil de Odivelas, que também disponibilizava a resposta de Intervenção Precoce, nos três primeiros trimestres do ano foram apoiadas 43 crianças diferentes e o número médio diário foi de 10.

Financiamento e Empréstimo de Produtos de Apoio a Pessoas com Deficiência e/ou Dependência

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

De acordo com a classificação da norma internacional ISO 9999:2007, entende-se por produtos de apoio os dispositivos, equipamentos, produtos ou sistemas técnicos utilizados por pessoas com deficiência ou incapacidades, de produção especializada ou disponíveis no mercado que previnam, compensem, atenuem ou

neutralizem as deficiências e incapacidades para uma melhor funcionalidade no dia-a-dia, de forma mais rápida, adaptada e com economia de esforço.

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, para além de realizar ações de informação/sensibilização relacionadas com os produtos e a sua utilização.

Para além do empréstimo de produtos de apoio da SCML, este serviço assegura também as competências relativas ao financiamento para conceção de produtos de apoio, no âmbito do Protocolo de Cooperação celebrado entre a SCML e o ISS/Centro Distrital de Lisboa.

Em 2016, foi elaborado o Manual de Boas Práticas para utilização de Produtos de Apoio dirigido aos cuidadores informais.

Quadro 60 - Serviço de Gestão de Produtos de Apoio

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de utentes apoiados	3.269	3.500	3.931	12%	20%
Número de utentes individuais novos	629		662		5%
Número de PA cedidos p/ empréstimo	4.658	2.500	2.897	16%	-38%
Número de reparações de PA	536		577		8%
Total de financiamento despendido em PA (ISS/ CDL)	217.538 €		177.754 €		-18%
Número de estabelecimentos com PA cedidos	33	25	54	116%	64%
Taxa de resposta aos pedidos de empréstimo recebidos	90,1%	85%	93,9%	8,9 p.p.	3,8 p.p.

Em 2016, o número de utentes apoiados pelo SGPA era de 3.931, mais 12% face ao planeado, e foram cedidos por empréstimo 2.897 produtos de apoio, 16% acima do planeado e 38% inferior ao verificado em 2015. A diminuição nos empréstimos face ao ano anterior decorre de restrições orçamentais e de atraso nas entregas, ficando por atender no final do ano 252 pedidos num total de 4.117 recebidos. Apesar destes constrangimentos, a taxa de resposta aos pedidos de empréstimo recebidos foi de 93,9%, superando a meta de 85% estabelecida em plano e ficando 3,8 p.p. acima da verificada em 2015.

A verba total atribuída pelo ISS para produtos de apoio foi de 177.778€, menos 40.222€ do que em 2015, sendo que praticamente 100% da mesma foi investida na atribuição de produtos aos requerentes. Apesar da verba disponível ter diminuído e o número de pedidos ter aumentado, estes foram, na sua grande maioria respondidos, transitando apenas 39 processos de atribuição para 2017.

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 - 2: Implementar medidas de reorganização do modelo de intervenção de proximidade

Atendimento e Acompanhamento Social de indivíduos e famílias

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

O atendimento e acompanhamento social é uma resposta dirigida a indivíduos e famílias com objetivo de minimizar e/ou solucionar situações de vulnerabilidade, e é assegurada pelas equipas generalistas e pelas equipas de apoio a situações (EAS) de 1ª vez.

A intervenção tem um carácter individualizado mas tem em conta a dimensão coletiva, tornando-se o conhecimento e aprofundamento do diagnóstico da comunidade local uma mais-valia e condição relevante para uma intervenção mais consentânea e que permite a adequabilidade à emergência de novos públicos.

Quadro 61 - Acolhimento Social

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número Processos Abertos	1.758		1.761		0,2%
Número Total de Atendimentos	55.996		49.300		-12,0%
Número Processos Familiares Diferentes Atendidos	16.946	16.989	15.521	-9%	-8,4%

Em 2016, foram abertos 1.761 novos processos, ao mesmo nível do verificado em 2015, e foi assegurado o apoio e acompanhamento 15.521 indivíduos/famílias, 9% abaixo do planeado e menos 8,4% face ao ano anterior, diminuições pouco expressivas tendo em conta a dimensão desta atividade.

Ao longo do ano foram efetuados 49.300 atendimentos, menos 12% do que em 2015, resultado de uma melhor organização e gestão dos atendimentos implementada pelos respetivos gestores de caso.

Na perspetiva da requalificação dos serviços, teve início em 2016 a organização do atendimento social generalista em miniequipas de base territorial, desenvolvendo dinâmicas de trabalho orientadas para a reflexão conjunta, entreajuda e crescimento profissional interpares.

Em termos organizativos e funcionais, alguns dos colaboradores afetos à equipa generalista do atendimento social exerceram as suas funções cumulativamente no atendimento social e nos equipamentos de infância das Unidades de Desenvolvimento e Intervenção de Proximidade (UDIP), fazendo parte integrante da equipa interdisciplinar dos equipamentos.

Prosseguir a formação à medida das necessidades identificadas, na implementação do modelo de Gestão de Caso, nas Abordagens Colaborativas

Em abril de 2014, com a criação das EAS 1.ª Vez, teve início a implementação de um modelo de intervenção centrado num novo paradigma de intervenção interdisciplinar, inspirado nas abordagens colaborativas, com enfoque nas soluções e não nos problemas.

Esta metodologia, centrada na relação, nas soluções e numa intervenção integrada e articulada, tem exigido dos técnicos uma aprendizagem diária e uma reflexão permanente sobre a intervenção, por forma a criar soluções individualizadas e ajustadas às necessidades de cada indivíduo e/ou família.

No ano de 2016, deu-se continuidade ao programa de supervisão das EAS 1ª Vez e das Equipas de Apoio a Idosos (EAI) e ao Grupo de Práticas Colaborativas, constituído por 19 Assistentes Sociais da Equipa Generalista de todas as UDIP. As sessões de supervisão para as EAS 1ª vez e EAI decorreram com periodicidade mensal, tendo-se realizado 9 sessões para o Grupo de Práticas Colaborativas.

A maioria dos técnicos que participaram na supervisão avaliou o processo como positivo, considerando que esta reflexão conjunta da prática profissional possibilita o aperfeiçoamento da intervenção e a procura de soluções mais adequadas.

A formação e supervisão das equipas são fundamentais para a intervenção, sendo desejável a sua continuidade no sentido de garantir o aprofundamento do modelo de intervenção assente nas abordagens colaborativas.

No âmbito do Protocolo celebrado com o ISS, referente à medida do Rendimento Social de Inserção, continuar a assumir, na cidade de Lisboa, as responsabilidades inerentes ao referido protocolo

A SCML assume a constituição e coordenação dos Núcleos Locais de Inserção (NLI) no concelho de Lisboa, no âmbito do Protocolo celebrado com o ISS referente à medida do Rendimento Social de Inserção, bem como todas as responsabilidades inerentes ao referido protocolo.

Os 8 NLI constituídos contam com representantes dos organismos públicos para aprovação e homologação dos contratos de inserção dos beneficiários de RSI. Em 2016, mantiveram a representação o Instituto de Emprego e Formação Profissional, os diversos Agrupamentos dos Centros de Saúde de Lisboa, continuando a maioria sem representante do Ministério da Educação e da Câmara Municipal de Lisboa.

Decorrente da reorganização administrativa das freguesias do concelho de Lisboa e da reestruturação dos Serviços de Ação Social da SCML, com a criação das 10 UDIP, a SCML, em 2013, propôs ao Centro Distrital de Lisboa a alteração de 8 para 10 NLI, não tendo havido ainda decisão.

No sentido de harmonização de procedimentos e atualização do Guião de RSI foram realizadas reuniões de trabalho entre os coordenadores dos NLI, integrando as alterações legislativas, novos procedimentos administrativos e técnicos.

Quadro 62 - Rendimento Social de Inserção

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de processos ativos	12.181	12.566	12.103	-4%	-1%
Número Pessoas abrangidas no período por Processos Ativos	24.074	24.860	24.108	-3%	0%
Número de processos entrados	9.459		8.181	—	-14%
Número de Contratos de Inserção assinados	8.635	8.329	7.378	-11%	-15%
Número Pessoas abrangidas p/ contratos de inserção assinados	18.544	16.453	15.655	-5%	-16%
Número médio de dias entre a receção do pedido e a assinatura do contrato	17	25	16	36%	6%

Em 2016, o número de processos ativos manteve-se sensivelmente ao nível do ano anterior e ligeiramente abaixo do planeado, verificando-se, no entanto, um decréscimo de 14% no número de processos entrados. Foram assinados 7.378 acordos de inserção, 11% abaixo do planeado e menos 15% do que em 2015.

A redução no número de processos decorre da não renovação da prestação por motivo de incumprimento, bem como de indeferimento de candidaturas por não cumprirem os critérios de atribuição. No ano de 2016, aumentou a fiscalização por parte do ISS, tendo sido detetadas várias situações em que os beneficiários faltaram a convocatórias realizadas pelo IEFP e, à semelhança dos anos anteriores, ocorreram também inúmeras situações de prestações suspensas.

Releva-se que o tempo médio entre a receção do requerimento de RSI e a celebração do contrato de inserção foi de 16 dias, menos nove face ao previsto e menos um face a 2015, devido, entre outros fatores, à melhoria nos procedimentos administrativos, nomeadamente, na receção e envio do expediente via correio eletrónico, permitindo uma comunicação mais célere entre o CDSS e o NLI.

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

O 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 ou de condições de saúde, quando são impeditivos de confeccionar as refeições.

Quadro 63 - Apoio Comunitário a Indivíduos e Famílias em Situação de Exclusão Social

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de serviços de apoio comunitário	22	22	20	-9%	-9%
Número de utentes diferentes no ano	1.729	1.581	1.362	-14%	-21%
Número médio diário de utentes	635		617		-3%
Número famílias diferentes abrangidas	1066		815		-24%
Tempo médio de apoio (meses)	7		9		42%

Em 2016, o número de serviços de apoio à comunidade reduziu de 22 para 20, com o encerramento do Centro de Dia Nossa Senhora do Socorro e do Lar de Santa Clara, este último cedido temporariamente pelo ISS, I.P., com reflexos no número de utentes apoiados.

Ao longo do ano beneficiaram desta resposta 815 famílias, num total de 1.362 pessoas, abaixo do planeado e do verificado em 2015. Este decréscimo poderá estar também relacionado com a procura de respostas alternativas na comunidade ao nível do apoio alimentar e também à autonomização de alguns indivíduos e famílias.

O tempo médio de apoio passou de sete para nove meses, o que se justifica pelo facto de alguns dos beneficiários terem maiores dificuldades no seu processo de inserção e autonomização, não apresentando os requisitos para recurso a outras respostas alternativas.

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

Em 2016, a verba total atribuída em subsídios mensais foi de 18.765.009 €, mais 13% do que o orçamentado para o período. Face a 2015, regista-se um incremento de 1%, registando-se, no entanto, reduções de 4,7% e 2,9% no número de pessoas apoiadas e no número de subsídios concedidos, respetivamente.

Quadro 64 - Subsídios Mensais

Finalidades		Realizado 2015			Planeado 2016		Realizado 2016			Taxa de desvio	Taxa de Variação 2015/ 2016		
		Número Subsidiados ¹	Nº Sub	Valor (euros)	Valor (euros)	Número Subsidiados ¹	Nº Sub	Valor (euros)	Valor	Nº Utentes Diferentes	Nº Sub	Valor	
Não protocolados	Infância	41	343	133.418	241.949	30	250	94.831	-61%	-27%	-27%	-29%	
	Famílias	1.666	10.826	2.314.152	2.463.830	1.500	9.740	2.068.704	-16%	-10%	-10%	-11%	
	Pessoas Isoladas	1.683	12.729	2.017.344	2.250.553	1.511	12.029	1.942.620	-14%	-10%	-5%	-4%	
	Pessoas Idosas	273	1.904	731.094	780.231	271	1.973	764.890	-2%	-1%	4%	5%	
	Pessoas Idosas-Pagamento a lares	1.448	13.221	11.805.930	9.346.745	1.490	13.718	12.348.088	32%	3%	4%	5%	
	Sub-total - Não protocolados	4.991	39.023	17.001.938	15.083.308	4.698	37.710	17.219.133	14%	-6%	-3%	1%	
Protocolados	Toxicodependentes	195	1.095	328.952	314.119	171	943	279.112	-11%	-12%	-14%	-15%	
	Apoio Tratam. Alcoólicos	53	235	65.071	60.807	60	269	79.534	31%	13%	14%	22%	
	Pessoas com Deficiências	138	1.175	814.867	793.698	138	1.150	816.018	3%	0%	-2%	0%	
	Refugiados	14	89	27.136	63.017	10	79	20.728	-67%	-29%	-11%	-24%	
	Requerentes de Asilo	14	77	19.895	18.813	10	50	17.590	-7%	-29%	-35%	-12%	
	Imig e Port. Repatriados	59	298	52.026	80.414	55	286	52.688	-34%	-7%	-4%	1%	
	Medidas em Meio Natural de Vida	229	1.290	246.999	237.756	257	1.524	280.206	18%	12%	18%	13%	
	Sub-total - Protocolados	699	4.259	1.554.947	1.568.625	694	4.301	1.545.876	-1%	-1%	1,0%	-1%	
TOTAL		5.600	43.282	18.556.885	16.651.933	5.337	42.011	18.765.009	13%	-4,7%	-2,9%	1,1%	

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

¹ O total e Sub-total de subsidiados não corresponde ao somatório de subsidiados por finalidade

Os subsídios com a finalidade “Apoio a Idosos em Lares” continuam a ser a finalidade mais expressiva em valor (12.348.088 €), representando 2/3 do montante total gasto em subsídios em 2016. Nas restantes finalidades, destaque para o incremento de 13% nos montantes processados na finalidade de apoio à implementação de “medidas em meio natural de vida” e de 22% no âmbito do “Apoio a Tratamento de Alcoólicos”, registando-se em ambos os casos um aumento no número de pessoas apoiadas.

Em sentido contrário, regista-se a redução de 29% no montante de apoios na finalidade “infância”, de 24% na finalidade “refugiados” e de 12% na finalidade “requerentes de asilo”.

Prestações Pecuniárias Eventuais

O montante de apoios eventuais concedido em 2016 foi de 3.257.649 €, valor que traduz um acréscimo de 20,3% face aos valores de 2015, consequência de um crescimento de 3,5% no número de subsidiados apoiados e de um aumento de 8,2% no número de subsídios concedidos. Face ao montante orçamentado para o ano, registou-se um desvio positivo de 10%.

Quadro 65 - Subsídios Eventuais

Finalidades		Realizado 2015			Planeado 2016		Realizado 2016			Taxa de Desvio	Taxa de Variação		2015/ 2016
		NúmeroSubsidia dos ¹	Nº Sub	Valor (euros)	Valor (euros)	Número Subsidiados ¹	Nº Sub	Valor (euros)	Valor	Número Utentes Diferentes	Nº Sub	Valor	
Não protocolados	Infância	28	82	22.439	34.405	41	103	32.514	-5%	46%	26%	45%	
	Famílias	3.126	5.829	863.423	899.956	3.037	5.742	924.825	3%	-3%	-1%	7%	
	Pessoas Isoladas	2.460	7.406	769.725	828.186	2.592	8.077	878.437	6%	5%	9%	14%	
	Pessoas Idosas	338	447	93.654	114.640	324	440	94.424	-18%	-4%	-2%	1%	
	Pessoas Idosas-Pagamento a lares	642	870	474.274	537.279	776	1.073	578.109	8%	21%	23,3%	22%	
	Sub-total - Não protocolados	6.392	14.634	2.223.515	2.414.466	6.565	15.435	2.508.309	4%	3%	5%	13%	
Protocolados	Toxicodependentes	163	243	101.408	156.295	152	219	118.751	-24%	-7%	-10%	17%	
	Apoio Tratamento Alcoolicos	54	81	34.849	46.481	80	141	78.952	70%	48%	74%	127%	
	Pessoas com Deficiências	76	114	63.076	65.168	78	105	56.150	-14%	3%	-8%	-11%	
	Refugiados	8	22	5.997	4.143	15	39	12.343	198%	88%	77%	106%	
	Requerentes de Asilo	116	463	125.936	100.850	160	973	275.665	173%	38%	110%	119%	
	Imigrantes e Portugueses Repatriados	217	990	90.820	119.649	221	835	91.190	-24%	2%	-16%	0%	
	Medidas em Meio Natural de Vida	177	253	62.782	66.992	221	437	116.287	74%	25%	73%	85%	
Sub-total - Protocolados		807	2.166	484.868	559.578	917	2.749	749.340	34%	14%	27%	55%	
TOTAL		7.026	16.800	2.708.384	2.974.044	7.272	18.184	3.257.649	10%	3,5%	8,2%	20,3%	

¹ O total e Sub-total de subsidiados não corresponde ao somatório de subsidiados por finalidade

Destaca-se o incremento de 85% na finalidade de apoio à implementação de “medidas em meio natural de vida”, situação em que o valor do apoio é determinado pelo Tribunal ou CPCJ, sendo a SCML responsável pela execução dos atos materiais da medida e também no âmbito do “Apoio a Tratamento de Alcoólicos” e “Requerentes de asilo” em que mais do que duplicou a verba atribuída, sendo que em todos estes casos se registou um aumento do número de pessoas apoiadas.

Comparativamente ao ano anterior regista-se um aumento do montante atribuído em todas as finalidades, com exceção do apoio a “pessoas com deficiência” (- 11%) e “imigrantes” (sem alteração).

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 a medicamentos comparticipados pelo SNS, sem custos, 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 66 - Prestações em Espécie

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Realizado 2016	Variação 2015 / 2016 (%)
Cartões de Saúde¹			
Número de utentes	23.938	23.292	-3%
Acesso a medicamentos	4.585	4.837	5%
Sem acesso a medicamentos	19.353	18.455	-5%
Guias de Transporte			
Número de utentes	267	335	25%
Número de guias	718	703	-2%
Valor gasto	13.156 €	16.340 €	24%
Alojamento em Pensões			
Número de agregados familiares	123	131	7%
Número de dormidas dos agregados familiares	997	2.060	107%
Valor gasto	37.287 €	93.840 €	152%
Serviços Fúnebres			
Número de serviços fúnebres	415	426	3%
Valor gasto	151.452 €	152.213 €	1%

¹ Valores referentes aos cartões de saúde ativos no final do 4.º trimestre de 2016

Em 2016, foram gastos 93.840€ no pagamento de 2.060 dormidas em pensões a 131 agregados familiares, dando resposta a situações de emergência encaminhadas maioritariamente pela linha 144 e pela Proteção Civil e a situações sociais que, pela sua vulnerabilidade, os Centros de Acolhimento existentes na cidade não são a resposta adequada, nomeadamente pessoas e ou famílias sem passado de vivência na rua ou com problemas psiquiátricos. Face a 2015 foram apoiados mais oito agregados, tendo-se registado um acréscimo significativo no número de dormidas e no valor gasto, o que se justifica pelo facto de ter duplicado a duração da estadia, passando de 8 dias em 2015 para 16 em 2016 e de ter também aumentado de 1,3 para 1,6 o número médio de elementos por agregado.

Foram atribuídas 703 guias de transporte a 335 utentes, menos 2% e mais 25% do que em 2015, respetivamente.

Regista-se, face a 2015, um acréscimo significativo no número de dormidas e no valor gasto em pensões, o que se justifica pelo aumento de situações de emergência encaminhadas pela Linha 144 e pela Proteção Civil às quais o Serviço de Emergência teve que dar resposta imediata, para além de situações sociais que, pela sua vulnerabilidade, os Centros de Acolhimento existentes na cidade não são a resposta adequada, nomeadamente para pessoas e ou famílias sem passado de vivência na rua ou com problemas psiquiátricos.

Em 2016, foram realizados 426 serviços fúnebres e gastos 152.213€, ligeiramente acima do verificado no ano anterior.

Desenvolvimento comunitário

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

A atividade de desenvolvimento comunitário é assegurada na SCML através de cinco centros comunitários. As dinâmicas de desenvolvimento comunitário têm como missão impulsionar o potencial de desenvolvimento das comunidades, especialmente as mais vulneráveis, promovendo respostas sociais, serviços e projetos e ativando a ação coletiva em territórios onde, para além da fragilidade social e económica, existem outras carências próprias do território.

Quadro 67 - Desenvolvimento Comunitário

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Projetos/Centros Comunitários	4	4	5	25%	25%
Número de utentes (média trimestral)	2.127	2.325	1.965	-15%	-8%
Número de Parceiros (média trimestral)	166		189		14%
Número Grupos de Interesse Constituídos	17		26		53%
Número de Respostas Criadas	5		11		120%
Número médio de ações de dinamização de parcerias	181		267		47%
Número médio de ações de informação/formação	28		59		109%

Em 2016, o número médio de utentes envolvidos em Projetos de Intervenção Comunitária foi de 1.965, abaixo do planeado e do verificado em 2015. Contudo, foram constituídos mais nove grupos de interesse (+ 53%) e criadas 11 respostas, mais do dobro do ano anterior.

Continua a investir-se no reforço de parcerias, procurando integrar capacidades e recursos institucionais e de grupo, numa perspetiva de trabalho integrado. Face a 2015 aumentou 14% o número médio de parceiros envolvidos e 47% o número médio de ações de dinamização de parcerias.

Candidaturas no âmbito do Desenvolvimento Comunitário

A SCML participou em 24 dos 122 consórcios que submeteram candidaturas a financiamento no âmbito do Programa dos Bairros e Zonas de Intervenção Prioritária (BIP/ZIP), promovido e financiado pela Câmara Municipal de Lisboa, com vista à intervenção nos bairros e territórios mais desfavorecidos da cidade de Lisboa. Das 24 candidaturas apresentadas 15 foram aprovadas, promovendo-se o reforço de redes locais, a participação cívica e uma abordagem integrada ao território.

Enquanto promotor do Projeto DLBC-Empregabilidade Beato e Penha de França, iniciado em 2015, a SCML participa na Plataforma InterGAL DLBC, uma estrutura informal da qual fazem parte a maioria dos projetos de Desenvolvimento Local de Base Comunitária aprovados, e preside, ainda, à Mesa da Assembleia Geral da Rede DLBC Lisboa.

Parcerias, Projetos e Intervenção em Rede

No âmbito do trabalho em parceria e intervenção em rede destacam-se, entre outros, os seguintes projetos/ações:

- **Projeto "O nosso Km2"** da Fundação Calouste Gulbenkian, que tem como objetivo contribuir para a construção de redes de vizinhança sólidas e promover sinergias no terreno, numa lógica de otimização de recursos para resposta aos problemas sociais que afetam os residentes das Avenidas Novas. Em 2016, o projeto organizou um Festival envolvendo os equipamentos de infância e idosos da sua área de abrangência.
- **Projeto Passo a Passo - Construindo a Mudança**, no âmbito do programa EMA – Estímulo à Melhoria das Aprendizagens, da Fundação Calouste Gulbenkian, em que a UDIP Avenidas colabora como parceira, procurando dar maior visibilidade às questões da educação e do (in)sucesso escolar e responder ao elevado abandono e absentismo escolar.
- **República Sénior**, na sequência de um Protocolo de Parceria celebrado entre a SCML e o Centro Social e Paroquial de S. Jorge de Arroios, foi inaugurada em 2015 a primeira República Sénior na freguesia de Arroios, resposta que visa proporcionar uma alternativa habitacional condigna a pessoas idosas em situação de vulnerabilidade e isolamento social, priorizando as que ainda são autónomas nas atividades da vida diária e vivem em quarto subarrendado. Em 2016, foram criadas mais duas repúblicas, uma para população sem-abrigo e outra para idosos do género feminino, existindo atualmente seis Repúblicas Sénior.

- **Projeto-piloto “Oficina do eu.com”**, desenvolvido no território da zona velha da cidade, abrange utentes com depressão e diversas psicopatologias associadas. Preconiza uma intervenção de reabilitação psicossocial na área da saúde mental na comunidade, com recurso a mediadores artístico-expressivos. O projeto aposta em abordagens alternativas ou complementares de prevenção e combate à depressão e isolamento, individual ou em grupo, como o psicodrama, a expressão dramática ou a terapia pela arte. Pelo seu pioneirismo, participou no 18.º plenário da Comissão Nacional dos Direitos Humanos.
- **Projeto Europeu INTESYS**, coordenado pela Fundação Calouste Gulbenkian e a Fundação AgaKhan, com o CAI B.º Padre Cruz da SCML a integrar o grupo de parceiros locais, aposta em novas abordagens aos sistemas de Educação e Cuidados na Infância na Europa, com o objetivo de assegurar acesso a respostas de elevada qualidade a crianças e famílias em situações vulneráveis.

Plataforma de Conhecimento e Inovação em Desenvolvimento

A Plataforma de Conhecimento e Inovação em Desenvolvimento Comunitário, iniciada em 2015, tem como objetivo reunir num portal online informação relevante sobre projetos, experiências e iniciativas, estudos e outros documentos teóricos e metodológicos relacionados com o Desenvolvimento Comunitário. Em 2016, prosseguiu-se a organização e produção de conteúdos, podendo, futuramente, o portal ser integrado numa plataforma mais abrangente no âmbito da ação social.

Aprovação do Referencial para o Desenvolvimento Comunitário e Operacionalização das medidas de reorganização das metodologias de intervenção

O Grupo de Reflexão Estratégica do Desenvolvimento Comunitário manteve a sua atividade e encontros de trabalho regulares para a concretização dos três grandes objetivos que constituem a aposta estratégica para o triénio 2016-2018:

- Construir um sistema de Monitorização e Avaliação das intervenções que reconheça a especificidade do Desenvolvimento Comunitário e integre os seus princípios;
- Afirmar o Desenvolvimento Comunitário enquanto estratégia de Ação Social na SCML e consolidar o conhecimento neste âmbito;
- Proporcionar espaços de contacto e partilha de experiências que contribuam para a valorização e fortalecimento das equipas e das comunidades.

Em 2016, foi elaborada uma proposta de Sistema de Monitorização e Avaliação que pretende ser um roteiro orientador de enquadramento e uniformização da avaliação e foram produzidos dossiers de informação de suporte às intervenções de Desenvolvimento Comunitário.

Foi iniciada a preparação do II Encontro do Desenvolvimento Comunitário, a ter lugar em 2017, com o objetivo de proporcionar a partilha de experiências que contribuam para a valorização e fortalecimento das equipas e das comunidades.

Foi concluído o Referencial do Desenvolvimento Comunitário, perspetivando-se a sua aprovação em 2017.

Continuação do processo de reinstalação das UDIP Luz e Madredeus

Com vista à prossecução de uma intervenção social integrada, transversal e de proximidade, foi decidida a reinstalação das UDIP Luz e Madredeus nos territórios das suas zonas de intervenção.

Em 2016, decorreu o lançamento de abertura de Procedimento para Prestação de Serviços de Projetos de Especialidade, relativo à reinstalação da UDIP Luz, aguardando-se que em 2017 estejam reunidas as condições para a mudança.

Relativamente à UDIP Madredeus, foram concluídas no final de 2016 as obras de reabilitação do 4.º Andar Esq. na Av. Almirante Reis, 186, edifício onde funciona a UDIP Alameda, prevendo-se que a reinstalação da equipa ocorra no mês de fevereiro de 2017.

No âmbito do protocolo celebrado com o IPAV, consolidar o programa de governação integrada territorial

Em 2016, no âmbito do protocolo celebrado em 2014 entre a SCML e o Instituto Padre António Vieira (IPAV), foram concretizadas várias ações que concorreram para aprofundar e sedimentar estratégias territoriais colaborativas na abordagem aos problemas sociais complexos, tendo por base os princípios da governação territorial integrada – 3.ª fase do programa de desenvolvimento de competências.

Os “Embaixadores” das UDIP realizaram momentos de encontro, em que os temas abordados se focaram nas temáticas da comunicação, design thinking/dialogue mapping e liderança, participaram num Seminário realizado no ISEG onde foi apresentado o diagnóstico social de partida de cada UDIP elaborado em 2015 e, no âmbito do GOVINT–Construir Pontes, realizaram uma sessão plenária de embaixadores que contou também com a participação dos diretores da DIDIP.

Os Conselhos Consultivos das UDIP, aprovados em Deliberação de Mesa em 2015, continuaram a sua ação e constituem mais uma estratégia para a concretização dos objetivos de Governação Integrada de base territorial, potenciando não só sinergias locais como também o sentido de visão comum.

No âmbito do Govint, é dada particular atenção à área da Saúde Mental, dado tratar-se de um problema social complexo de especial enfoque nos diferentes territórios. Em outubro, na data em que se celebra o Dia Mundial da Saúde Mental, a DIDIP, em colaboração com o Fórum para a Governação Integrada, realizou no ISEG um Seminário, **“Para uma resposta integrada na Saúde Mental em Lisboa”**, proporcionando um encontro entre os dez Conselhos Consultivos da DIDIP e os seus respetivos embaixadores.

Garantir a representação da SCML na Rede Social de Lisboa

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

O programa Rede Social assenta num modelo de organização e de trabalho em parceria, estando organizada através de plataformas de planeamento e coordenação da intervenção social a nível das freguesias (Comissões Sociais de Freguesia - CSF) e dos concelhos (Conselhos Locais de Ação Social - CLAS).

Atualmente, o Concelho Local de Ação Social de Lisboa (CLAS-Lx) é constituído por 425 parceiros, sendo a maior rede do país. Para assegurar o funcionamento do CLAS Lx e acompanhar a constituição e ação das Comissões Sociais de Freguesia (CSF) e respetivos Grupos de Trabalho e a sua ligação ao Conselho Local de Ação Social, foi constituído um Núcleo Executivo (NE), composto por representantes da CML, SCML, Centro Distrital de Lisboa, Educação, Saúde, Emprego e representante das organizações sem fins lucrativos.

Em 2016, a SCML esteve representada nas 18 **Comissões Sociais de Freguesia (CSF)** e em 12 Núcleos Executivos. No âmbito das CFS foram criados grupos de trabalho temáticos com o objetivo de responder às problemáticas predominantes em cada território, tendo a SCML participado em 59 grupos trabalho, assegurada por um total de 94 técnicos maioritariamente de equipas do atendimento social.

Após a conclusão do 1.º Plano de Desenvolvimento Social de Lisboa (PDS) 2013-2015 foi aprovado em março de 2016, o Relatório Final de Avaliação da Agenda Estratégica 2013-2015, tendo sido proposta a continuidade das seguintes ações/ Grupos de Missão para o PDS 2017-2020: Violência Doméstica; Saúde Mental; Comportamentos Aditivos; Carta Social Georreferenciada/Dossier Técnico; Referencial Estratégico e Voluntariado.

Na 25.ª Sessão Plenária da Comissão foi decidido aglutinar e congregar no PDS 2017-2020 todas as propostas para a cidade num único instrumento de Planeamento do CLAS-Lx, contrariando a lógica anterior de Planos Setoriais (Pessoas Sem Abrigo, Pessoas Idosas e Crianças) e integrar as prioridades identificadas no II Diagnóstico Social de Lisboa 2015-2016 e na respetiva Sinopse, entretanto já publicados.

Pretende-se que o Plano de Desenvolvimento Social 2017-2020 desenvolva novas metodologias e formatos de participação das Comissões Sociais de Freguesia, em articulação com os Grupos de Missão que vierem a ser constituídos, criando mecanismos mais eficazes e consistentes de integração da governação em Rede, ou seja, entre o Plano de Desenvolvimento Social e os Planos de Ação das Comissões Sociais de Freguesia.

A formação e supervisão das equipas são fundamentais para a intervenção, pelo que se prevê a sua continuidade no sentido de garantir o aprofundamento do modelo de intervenção assente nas abordagens colaborativas.

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 - 2: Implementar medidas de reorganização do modelo de intervenção de proximidade

Na área de Educação, Formação e Conhecimento, assegurada pelos dois Centros de Formação da SCML (Aldeia de Santa Isabel e Centro de Educação, Formação e Certificação), é realizada uma intervenção específica, distinta da de outros operadores formativos, tendo em conta a situação de desvantagem (educacional, cultural, profissional e económica) do seu público-alvo, contribuindo, assim, decisivamente para o sucesso nos processos de inclusão social.

Estrutura comum de acolhimento, orientação e seleção – 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 de definição de percursos de formação/qualificação profissional.

Quadro 68 - Front Office

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de pessoas atendidas em Front Office	1.060	2.000	1.057	-47%	0%
Número de orientações para formação	955	2.000	924	-54%	-3%
Certificação de Adultos	10		12		20%
Ofertas de curta Duração	74		70		-5%
Cursos Educação-Formação para Adultos	128		159		24%
Cursos Educação-Formação para Jovens	287		323		13%
Formação Modular Qualificante	121		100		-17%
Formação Modular não Qualificante	22		52		136%
Exterior	311		208		-33%
Número de Reorientações	47		47		0%

No ano de 2016, foram atendidos 1.057 candidatos, dos quais 56% foram sinalizados pelos serviços de Ação Social, valores semelhantes a 2015. Foram orientados para formação 971 candidatos (924 novas e 47 reorientações), destacando-se o decréscimo para o exterior, que já se verifica desde 2013, e que pode ser explicado pela conjugação de fatores como o aumento da diversidade da oferta formativa interna procurando responder às necessidades específicas dos diferentes públicos e uma maior clarificação dos perfis para a formação junto de toda a Rede responsável pela sinalização de utentes.

Quadro 69 - Síntese da Atividade Formativa

Percursos formativos	Número de Cursos	Número de Formandos diferentes	Número de Formandos encaminhados p/ Ação Social	Número de desistências, Exclusões	Número de Certificados / Conclusão
Jovens					
Educação - Formação ASI	9	434	93	85	115
Educação - Formação	4	68	48	10	22
Sub-Total	13	502	141	95	137
Adultos					
Educação - Formação	5	202	115	28	92
Formação Modular	8	353	250	134	1.108
Sub-total	13	555	365	162	1.200
Ofertas de curta duração (jovens e adultos)					
Ser+, Alfabetização e Projeto ROMI	3	102	95	7	74
Certificação de Adultos	1	16	12	2	2
TOTAL	29	1.159 (a)	613	266	1.413

(a) - 202 formandos diferentes frequentaram mais que um percurso formativo

Ao longo de 2016, frequentaram os percursos formativos dos dois Centros de Formação 957 formandos diferentes, dos quais 476 (50%) foram encaminhados pelos serviços da Ação Social. Do total de formandos, desistiram 266 e foram atribuídos 1.413 certificados.

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

De harmonia com o Despacho Normativo número 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 6.º ou 9.º ano de escolaridade e ao nível 1 ou 2 de formação profissional.

Quadro 70 - Formação Profissional

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de cursos	9	9	9		0%
Número de formandos diferentes	403	454	434	-4%	8%
Número de novos formandos	152		163		7%
Número de Encaminhamentos da Ação Social Local	101		93		-8%
Número total de desistências/exclusões/expulsões	57		85		49%
Número de horas de formação	29.736	27.510	32.268	17%	9%
Taxa de abandono	14,1%	22,0%	19,6%	-2,4 p.p.	5,5 p.p.
Número de Formandos que iniciaram a ação	154		202		
Número de formandos certificados	80		115		
Taxa de sucesso	51,90%		56,9%		

No âmbito dos 9 cursos, foram envolvidos 434 formandos diferentes em 30 ações formativas, tendo sido concluídas 9 do Nível 2 – 2.º ano, 6 do Nível 2 – 1.º ano e 3 ações de nível 1. Em 2016, foram iniciadas 9 ações do Nível 2 – 1.º ano e 3 ações de Nível 1.

O Processo de Seleção de Nível 2 teve um total de 219 candidatos, tendo sido admitidos 54% e o de Nível 1, um total de 85 candidatos e foram admitidos 52%.

Dos 403 formandos que frequentaram os cursos, 21% foram encaminhados pela Ação Social Local. A taxa de abandono situou-se em 19,6%, superando a meta de 22% estabelecida para o ano.

No cumprimento da matriz curricular dos cursos de nível 2 foram realizados 97 estágios em contexto real de trabalho em cerca de 50 empresas de diferentes sectores de atividade.

Do total de 97 formandos certificados de nível 2, 53 integraram o mercado de trabalho logo após a conclusão do estágio em contexto de trabalho, correspondendo a uma taxa de empregabilidade de 55%.

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. Os 3 trabalhadores que a integraram em 2016 tiveram contrato no âmbito da **medida ordenado estímulo** ou contrato de **estágio profissional**.

Em 2016, a INCLUI teve um volume de negócios de 1.691,25€ (89% em Serviços de Jardinagem), bastante inferior ao de anos anteriores, devido a terem sido suspensas todas as adjudicações de novos trabalhos por falta de pessoal e necessidade de reestruturar a empresa, perspetivando-se a sua substituição por uma nova estrutura com dois eixos de intervenção: o primeiro, de natureza educativa/formativa e o segundo, de natureza organizacional.

Apresentar novos projetos formativos

Em 2016, tiveram início no CEFC dois novos percursos formativos, procurando responder às necessidades dos candidatos que procuram o Centro com o objetivo de alcançar uma qualificação profissional: Operador de Acabamento de Madeiras e Mobiliário – Curso Educação Formação de Adultos de dupla certificação e Pastelaria/Panificação – Curso Educação Formação de Jovens.

Foi ainda concretizado o projeto formativo “**Estratégias e Recursos Facilitadores dos Cuidados aos Idosos no Domicílio**” dirigido a Diretores e Coordenadores do Serviço de Apoio Domiciliário, participado por 36 colaboradores, distribuídos por três grupos, e um total de 14 horas por grupo.

Qualificar e certificar escolar e profissionalmente jovens formandos - Cursos de Educação-Formação (CEFC)

O CEFC – Pólo Jovens promove várias medidas de inclusão social de jovens com dificuldades e inadaptação escolar e social. Considerando que estes jovens apresentam défice de competências pessoais e sociais e dificuldades na interiorização de rotinas e horários, originando, por vezes, problemas graves de conflito, foi integrado em todos os cursos um módulo de Gestão de Conflitos, no sentido de ajudar a criar relações mais saudáveis e influenciar positivamente a aprendizagem e a vida dos jovens.

Quadro 71 - CEFC – Polo Jovens

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Formandos Diferentes	113	87	68	-22%	-40%
Número de horas de formação	6.220	6.762	3.746	-45%	-40%
Número de Desistências/ Exclusões	19		10		-47%
Taxa formandos encaminhados p/ Ação Social	77,9%	65,0%	70,6%	10,4 p.p.	5,4 p.p.
Número de formandos que iniciaram o percurso	43		29		
Número de formandos certificados	37		22		
Taxa de Sucesso	86,0%	70,0%	75,9%	5,9 p.p.	-10,1 p.p.

Em 2016, funcionaram 5 turmas/ações (Cozinha, Operador de Informática, Técnico de Informática e Pasteleiro/Padeiro) frequentadas por 68 formandos, 22% abaixo do planeado e com um decréscimo de 40% face a 2015. Esta variação negativa decorre da ausência de enquadramento normativo específico para a SCML da Medida PIEF e de orientações do Ministério da Educação para o ano letivo 2015/2016 relativamente às 4 turmas inseridas no Centro de Formação da SCML, que levou ao encerramento destas turmas e à sua substituição por um curso EFA de dupla certificação em Operador de Acabamento de Madeiras e Mobiliário e um CEF de Pastelaria/Panificação.

Do total de formandos, 70,6% foram encaminhados pela Ação Social, com um desvio positivo de 10,4 p.p. face ao planeado e de 5,4 p.p. face à verificada em 2015. A taxa de sucesso no total de formandos que terminaram o percurso formativo foi de 75,9%, superior em 5,9 p.p. à meta estabelecida.

Desenvolver a estratégia de educação-formação de adultos como meio efetivo de promoção da empregabilidade, através da certificação escolar e profissional de adultos: cursos EFA – CEFC

Os cursos de Educação-Formação de adultos (EFA) destinam-se a adultos com idade igual ou superior a 18 anos sem a qualificação adequada para efeitos de inserção ou progressão no mercado de trabalho.

No ano de 2016 constituíram-se 13 turmas/ações EFA, 12 de nível básico e uma de nível secundário, em cinco áreas distintas: Cabeleireiro; Cozinheiro; Tec. Ação Educativa; Op. Acabamento Madeiras e Mobiliário; e Manicura/Pedicura. Do total de turmas/ações, sete foram concluídas (92 formandos) em 2016 e as restantes (82 formandos) transitaram para 2017.

Quadro 72 - CEFC – Educação e Formação de Adultos

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Formandos Diferentes	217	195	202	4%	-7%
Número de horas de formação	10.745	10.251	10.482	2%	-2%
Número de Desistências/ Exclusões	28		28		0%
Taxa formandos encaminhados p/ Ação Social	53,5%	53,8%	56,9%	3,1 p.p.	3,4 p.p.
Número de formandos que iniciaram o percurso	120		124		
Número de formandos certificados	84		92		10%
Taxa de Sucesso	70,0%	69,0%	74,2%	5,2 p.p.	4,2 p.p.

Frequentaram os cursos EFA 202 formandos diferentes, mais sete do que os planeados e menos 15 do que em 2015. A taxa de formandos encaminhados pela Ação Social foi de 56,9%, superando em 3,1 p.p. a estabelecida para o ano e em 3,4 p.p. a registada em 2015, o que pode ser justificado por uma maior procura de apoio por parte de adultos com baixas qualificações em situação recente de desemprego.

A taxa de sucesso no total de formandos que terminaram o percurso formativo foi de 74,2%, superior em 5,2 p.p. à meta fixada em plano e 4,2 p.p. acima da verificada no ano anterior.

Apoiar a inserção social de pessoas em situação de exclusão, promovendo o desenvolvimento das suas competências pessoais, sociais e escolares através de ações de Formação Modular e outras ações de curta duração

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. A taxa de sucesso no total de formandos que terminaram as ações foi de 98,5%, também acima da taxa fixada para o ano (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 73 - CEFC – Formação Modular Qualificante e Não Qualificante

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de Cursos	8		8		0%
Número Ações de Formação	84		136		62%
Número Formandos Diferentes	330	313	353	13%	7%
Número Formandos Encaminhados p/ Ação Social	218		250		15%
Número de Formandos	1.594		1.887		18%
Número de Conclusões	969		1.120		16%
Número de Certificações	918		1.108		21%
Número de Desistências/ Exclusões	104		134		29%
Número de horas de formação	4.114	5.638	5.050	-10%	23%
Taxa formandos encaminhados p/ Ação Social	66,1%	60,0%	70,8%	10,8 p.p.	4,7 p.p.
Taxa de Sucesso	94,7%	90,0%	98,9%	8,9 p.p.	4,2 p.p.

Em 2016, foram constituídas 17 turmas de formação com a componente curricular a integrar mais de um módulo de formação e desenvolvidas 17 ações com apenas um módulo. Estas ações/turmas abrangeram 353 formandos diferentes (num total de 1.887 participantes no total de módulos), mais 13% do que o planeado e mais 7% do que em 2015. Durante o ano verificaram-se 1.108 certificações, menos que as verificadas em 2015, 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.

No ano de 2016 foram desenvolvidas 17 turmas de formação, correspondendo a percursos formativos que integram na sua componente curricular, mais do que um módulo de formação e 17 ações de formação modular (apenas com um módulo de formação). Considerando o número total de formandos diferentes integrados em cada turma foram abrangidos um total de 353 formandos, correspondendo a 1.635 participações (o mesmo formando frequentou mais de que um módulo).

Esta modalidade de formação permite a capitalização de unidades, pelo que a certificação é por módulo de formação. Ao longo do ano verificou-se um total de 1.108 certificações, mais 21% do que no ano anterior, devido à concretização de novos percursos formativos.

No âmbito do Programa Operacional Regional de Lisboa foi aprovado o financiamento de dois cursos para pessoas com deficiência e/ou incapacidade, cabendo ao CEFC a coordenação técnico-pedagógica e a supervisão dos cursos. O curso de Operador(a) de Jardinagem funciona no Instituto Médico Pedagógico Condessa de Rivas e é dirigido a população com limitações cognitivas e o curso de Assistente de Massagem para o Relaxamento e o Bem-Estar destina-se a população invisual e/ou de baixa visão e funciona no Lar Branco Rodrigues.

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 74 - CEFC – Ofertas de Curta Duração: Ser +, Alfabetização, ROMI

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de ações	11		11		0%
Número de formandos diferentes	99	141	102	-28%	3%
Número formandos encaminhados p/ Ação Social	94		95		
Número de abandonos/exclusões	10		7		-30%
Número de conclusões c/ aproveitamento	53		74		40%
Número de horas de formação	2.725	3.518	3.009	-14%	10%
Taxa Formandos encaminhados p/ Ação Social	94,9%	95,0%	93,1%	-1,9 p.p.	-1,8 p.p.
Taxa de Sucesso	75,7%	80,0%	92,5%	12,5 p.p.	16,8 p.p.

Foram constituídas 11 ações/turmas (Ser+, Alfabetização, ROMI), abrangendo 102 formandos, dos quais 80 concluíram as ações no ano, 74 com aproveitamento.

O Programa ROMI destina-se a mulheres de etnia cigana e visa o desenvolvimento de competências pessoais e funcionais. Em 2016, foram desenvolvidos dois grupos do Programa ROMI, abrangendo 16 formandas, número semelhante a 2015.

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

No âmbito da atividade relativa à Certificação (processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências), tendo em conta o perfil de candidatos acolhidos, prevalecem percursos de qualificação ajustados aos seus perfis itinerários de educação-formação, em detrimento de percursos de reconhecimento de competências a intervenção de certificação.

Em 2016, a intervenção no âmbito do CQEP (Centro para Qualificação e Ensino Profissional) registou 16 pessoas, com duas a obterem certificação total.

De referir que a Portaria n.º 232/2016 de 29 de agosto veio alterar, de novo, o enquadramento da atividade dos CQEP, com a abertura de concurso para novas entidades integrarem a rede territorial já constituída e a sua passagem para a nova estrutura criada: “**Programa Qualifica**”, com o objetivo de revitalizar esta área de intervenção enquanto pilar central do sistema de qualificações.

Prosseguir o plano de formação modular em Agentes de Geriatria, ministrada pelo CEFC, para ALCD e Ajudantes Familiares

Dando continuidade ao desenvolvido no ano anterior, foram inscritos 20 colaboradores provenientes de 6 equipamentos da SCML na formação modular de Geriatria, ministrada pelo CEFC, para formação de reciclagem, dos quais apenas 16 estavam em condições de frequência e que obtiveram a respetiva certificação.

Garantir a formação adequada aos colaboradores das receções, em articulação com o CEFC

No sentido de qualificar os serviços de atendimento presencial e telefónico da Ação Social de Proximidade, foi elaborada no final de 2015 uma proposta conjunta entre o CEFC e as UDIP para organização e desenvolvimento de uma ação de formação específica de atendimento ao público dirigida aos profissionais que exercem funções nas receções dos serviços e equipamentos da Ação Social de Proximidade. Dado que se trata de colaboradores, esta proposta específica de formação foi remetida à DIRH para avaliação e operacionalização, prevendo-se o seu início em 2017.

Desenvolvimento de novas estratégias de qualificação da formação profissional

Com o objetivo de desenvolver novas estratégias de qualificação da formação profissional, o CEFC integrou candidaturas com vista a financiamento para novos projetos.

Foi aprovada em 2016 a candidatura ao programa Erasmus+ 2016: Ação 2 – Parcerias Estratégicas Educação de Adultos e que conta com um total de 8 parceiros, 3 nacionais (SCML, Instituto Padre António Vieira e a Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa) e 5 internacionais (Dinamarca e República Checa, com dois parceiros cada, e França).

O projeto, com a duração de 30 meses, teve início em setembro de 2016 e tem como objetivos:

- A elaboração e disponibilização de manuais metodológicos e instrumentos de diagnóstico e orientação na carreira adaptados a contextos formativos e a públicos pouco escolarizados, nomeadamente desempregado e refugiados;
- A elaboração de guias de formação para técnicos;
- A consolidação e partilha dos materiais a produzir, com orientações metodológicas, numa plataforma online.

Foi também aprovada, aguardando-se envio de Termo de Aceitação para início de projeto, o Desenvolvimento Local de Base Comunitária (DLBC) para a Empregabilidade Penha de França e Beato, onde a SCML assume a Gestão da candidatura, e que visa a criação de uma rede local com dinâmica de desenvolvimento de base comunitária que promova a aquisição e reforço de competências para a empregabilidade, a criação de experiências locais de empreendedorismo social e o fortalecimento das redes sociais que intervêm no território, melhorando a qualidade de vida dos residentes nas duas freguesias.

Foi elaborada, para submissão em 2017, uma candidatura ao Programa Horizonte 2020—CO-CREATION 01-2017: **Education and skills: empowering Europe’s young innovators**, cujo projeto visa a criação, teste e consolidação de metodologias e instrumentos de intervenção, a partir dos princípios e métodos do Design Thinking (DT).

À semelhança do ano anterior, o Centro de Educação, Formação e Certificação promoveu novamente a “Um Dia Aberto à Comunidade”, com o objetivo de dar a conhecer à comunidade envolvente as várias ofertas formativas

dos Centros de Formação da SCML. Estiveram presentes 157 pessoas externas ao centro e foram preenchidos 112 questionários de satisfação, sendo que 99% dos visitantes gostaram desta iniciativa.

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

Os Espaços de Inclusão Digital (EID), dirigidos à comunidade em geral e em especial aos utentes dos equipamentos onde estão sedeados, pretendem contribuir para o aumento da literacia digital, mediante o contacto e desenvolvimento de competências na área das Tecnologias de Informação e Comunicação.

As principais atividades oferecidas nestes espaços incluíram o acesso à internet, a utilização livre ou apoiada dos recursos digitais disponíveis, a formação e certificação em competências digitais básicas e a formação modular específica não certificada.

Em 2016, esta atividade foi desenvolvida em 10 equipamentos, o número médio de utentes foi de 593, menos 11% que o planeado, e a frequência média diária de 80. A diminuição na utilização desta resposta pode ser justificada por uma maior generalização e facilidade de acesso às tecnologias de informação e comunicação pela comunidade, bem como pela inadequação e insuficiência do parque informático disponível em alguns destes espaços.

Para além da utilização livre para diversos fins, é desenvolvida formação em competências básicas em novas tecnologias da Informação e comunicação, tendo sido atribuídos 98 certificados em 2016.

OUTRAS AÇÕES

Objetivo operacional - 4: Implementação do novo Sistema de Informação Integrado de Ação Social e Saúde

O Projeto de Reestruturação e Integração Aplicacional (PRIA) foi iniciado em 2015, 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 única 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.

Durante o ano de 2016, foi dada continuidade à operacionalização do projeto e foram realizados os trabalhos de desenvolvimento aplicacional, testes e formação aos utilizadores. Foram organizadas 20 sessões de formação que abrangeram 209 colaboradores.

Para dar resposta aos desafios decorrentes da migração de dados de 30 sistemas, a Equipa de projeto da Ação Social efetuou as diligências necessárias para que fossem corrigidos um número considerável de registos inconsistentes nesses sistemas (cerca de 270.000), de modo a diminuir o impacto de atualização após a data de entrada em produção. Em paralelo, foram realizados testes exaustivos aos módulos disponibilizados pela Novabase, o que levou à identificação de situações que careciam da intervenção da empresa para corrigir/melhorar os ecrãs.

Na sua maioria, estas situações já foram implementadas, estando ainda em curso os testes referentes aos processamentos de cariz financeiro (prestações pecuniárias, compensações monetárias mensais, bolsas de formação e participações).

Ao longo do ano foram ainda iniciados alguns processos que evitarão a necessidade de utilização de outros sistemas, por parte dos colaboradores da Ação Social, dos quais se destacam:

- Possibilidade de emitir faturas, recibos e faturas/recibos a partir do PRIA, com comunicação automática para a aplicação que gere os dados financeiros;
- Início do levantamento de requisitos para integração automática dos indicadores de atividade na aplicação que faz a gestão dessa informação.

A disponibilização da aplicação a todos os colaboradores/utilizadores da Ação Social e Saúde está prevista para o 2.º trimestre de 2017. Durante o segundo e o terceiro anos, numa ótica de melhoria continua, irão ocorrer as fases de Manutenção Evolutiva e Corretiva previstas no contrato.

Objetivo operacional - 5: Avaliar Grau de Satisfação nas Respostas Sociais

Aplicação de Inquérito de Satisfação no âmbito da atividade do NPISA

O Núcleo de Planeamento e Intervenção com a População em Situação de Sem Abrigo (NPISA) iniciou a sua atividade em janeiro de 2015 e desenvolve a sua intervenção numa lógica integrada e colaborativa e de rentabilização de recursos com as principais entidades parceiras que trabalham com esta problemática na cidade de Lisboa. A coordenação do Núcleo é rotativa e no segundo semestre de 2016 passou para a Câmara Municipal de Lisboa.

Para 2016 foi definido como objetivo realizar a avaliação do grau de satisfação dos membros do conselho de parceiros no âmbito da atividade do NPISA. Nesse sentido foram aplicados 320 inquéritos, tendo os resultados obtidos revelado que 89% dos inquiridos estão satisfeitos/muito satisfeitos, superando a meta de 80% fixada em plano.

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

Desenvolvimento de atividades socioculturais e de lazer envolvendo utentes dos equipamentos/serviços da SCML

As atividades socioculturais e de lazer, nas suas várias modalidades, configuram-se como um importante recurso disponibilizado pelos equipamentos e serviços da SCML, no sentido de proporcionar a crianças, jovens e idosos vivências positivas e enriquecedoras, não só do ponto de vista lúdico e recreativo, mas também numa ótica de valorização social e humana.

Quadro 75 - Atividades de Férias

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de utentes diferentes abrangidos	3.899	3.788	3.966	5%	2%
Número utentes em act. de férias itinerantes (aberta)	661		598		-10%
Número de utentes em act. de férias fixas (fechada)	1.437		1.446		1%
Número de utentes em act. de férias - outras (passeios)	3.465		3.475		0%

Em 2016, beneficiaram de atividades de férias 3.966 utentes diferentes, dos quais 1.512 eram crianças/jovens e 1.532 idosos, ficando a execução 5% acima do planeado e ao nível da verificada em 2015.

Espaço Santa Casa

O Espaço Santa Casa (ESC) tem como principais objetivos promover a otimização de oportunidades culturais, sociais, pedagógicas, lúdicas e cívicas da SCML. Destina-se não só aos utentes, mas também aos colaboradores da SCML e ao público em geral.

O ESC integra várias 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; uma Academia Santa Casa que visa a promoção e o ensino de atividades artísticas e literárias; um Gabinete de Apoio Técnico à Animação Sociocultural (GATASC) que tem por fim a uniformização e a inovação das técnicas de intervenção sociocultural.

Quadro 76 - Espaço Santa Casa

Indicadores de Atividade	2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número de visitantes	3.098		3.921		27%
Número de exposições	14	20	16	-20%	14%
Número de Encontros	302	205	240	17%	-21%
Número de participantes nos encontros	6.200		5.988		-3%
Academia					
Número de atividades da Academia	10		12		20%
Número médio de participantes por ativ.	8,6		8,8		2%
GATASC					
Número de projetos apoiados pelo GATASC	83	60	88	47%	6%
Número de projetos desenvolvidos pelo GATA	5		8		60%

O Espaço Santa Casa foi visitado por 3.921 pessoas, mais 27% do que no ano anterior, apesar de, na nova estrutura, o investimento ser maior no desenvolvimento de atividades e animação sociocultural.

Realizaram-se 16 exposições, mais duas do que em 2015 e menos 4 do que o planeado, devido ao facto de cada exposição ter permanecido aberta ao público cerca de um mês. Foram organizados 240 encontros, mais 35 do que o previsto para o ano.

A Academia desenvolveu 12 atividades diferentes em que participaram 264 pessoas, tendo por objetivo promover a integração social, incentivar a criatividade e a expressão de pensamentos e de emoções.

Na área da Animação Sociocultural é assegurado o suporte técnico de proximidade aos animadores e monitores dos diversos equipamentos, uniformização da intervenção e disseminação de boas práticas. Em 2016, o GATASC desenvolveu e implementou 8 projetos diferentes, onde foram desenvolvidas diversas atividades com vista à promoção do envelhecimento ativo e saudável, a intergeracionalidade e a inclusão social. No conjunto das atividades foram abrangidos 1.147 participantes, dos quais 636 idosos, 325 adultos e 165 jovens e 21 crianças. Para além destes projetos, apoiou também atividades de animação sociocultural nos equipamentos, nos quais participaram 1.500 utentes.

No âmbito dos projetos desenvolvidos pelo GATASC realizou-se em março de 2016 o lançamento do livro e a exposição do projeto fotográfico “Beleza Não tem Idade”. O projeto envolveu 54 utentes da SCML (35 idosos, 6 adultos e 13 jovens) e 61 figuras públicas de diferentes áreas que aceitaram o desafio de contribuir para a desmistificação de preconceitos relativos à idade e que, na sua maioria, estiveram presentes no evento.

Na atividade desenvolvida pelo GASTAC salienta-se ainda a colaboração na implementação e realização de projetos/atividades promovidas pela SCML nas áreas da Cultura, Qualidade e Inovação, Comunicação e Desporto, que envolveram cerca de 5.000 participantes, e o apoio a outras ações e projetos, em especial da área do desporto adaptado, em parceria com a Fundação Portuguesa de Desporto Para Pessoas Com Deficiência e com a Fundação Benfica.

Destaca-se o apoio aos Festivais de Verão, assumindo a coordenação dos voluntários nas Plataformas de Mobilidade Reduzida, nos Espaços Criança, no Apoio ao Campista, no Camping Santa Casa ou no Acompanhamento ao Público e o apoio nas iniciativas desportivas patrocinadas pelos JSC, promovendo e acompanhando os utentes na prática de desportos menos acessíveis, bem como o convívio com atletas de alta competição.

A Colónia de Férias de S. Julião da Ericeira é um equipamento que proporciona condições para a realização de diferentes tipologias de férias e que no 2.º trimestre passou para a responsabilidade do ESC integrando também atividades de animação sociocultural.

Quadro 77 - Atividades de Férias

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Número total de utilizadores	1.954	1.800	1.162	-35%	-41%
Número utentes SCML	670	650	650	0%	-3%
Número de acompanhantes	213		144		-32%
Número de utilizadores externos	1.071		368		-66%

Em 2016, a colónia foi utilizada por 1.162 pessoas nas modalidades de acantonamento, acampamento e colónia aberta e fechada, menos 35% do que o planeado e menos 41% do que no ano anterior. Esta diminuição deve-se ao facto de terem decorrido obras de melhoramento até meados do 2.º trimestre, que inviabilizaram a realização de atividades de férias nesse período. De referir, no entanto, que a diminuição se verificou apenas nos utilizadores externos, já que do total de utilizadores 650 eram utentes da SCML, conforme o planeado e apenas ligeiramente abaixo do verificado em 2015.

Aprovisionamento na Ação Social

A Unidade de Aprovisionamento da Ação Social (UAPAS) é 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 35 milhões de euros) correspondente a três anos 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 (207 mil euros) e as aquisições necessárias no âmbito da atividade do Serviço de Gestão de Produtos de Apoio (251 mil euros).

Em 2016, para as situações urgentes, pontuais e de exceção realizaram-se procedimentos por Ajuste Simplificado (AJS) num total de 421 processos (mais 108 do que em 2015) e, de acordo com as orientações da Mesa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa no sentido de diminuição de procedimentos por AJS e aumento de procedimentos com maior abrangência/valor, realizaram-se 122 procedimentos por Ajuste Direto (AJD), dois por Concurso Público Internacional (CPI), dois por Concurso Público Urgente e um por Contratação Excluída (CE), num total de 127 processos.

Estágios Curriculares

A SCML tem assumido um papel fundamental na formação de alunos do ensino público ou privado, de diversos níveis 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. Para a SCML, os estágios curriculares potenciam a prática reflexiva dos técnicos, possibilitam a troca de saberes e a atualização de conhecimentos aprofundados em contexto académico.

Em 2016, a Ação Social proporcionou a realização de Estágios Curriculares em contexto real de trabalho a 227 formandos, mais 6% face a 2015. Do total de estágios, 79% correspondem a estágios curriculares académicos, os restantes correspondem a estágios curriculares de Cursos Técnico Profissionais e Vocacionais.

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.

Ao longo do ano, continuaram a ser formalizados pedidos de colaboração para o desenvolvimento de pesquisas, sobretudo no âmbito de Doutoramentos e 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.

CUIDADOS DE SAÚDE

Objetivo operacional - 6: *Acompanhar e coordenar a prestação de cuidados de saúde na SCML*

Os Serviços de Saúde da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa prestam cuidados à população carenciada da cidade de Lisboa, quer na vertente preventiva, quer na vertente curativa e de reabilitação. Esta prestação é assegurada por diversas Unidades Funcionais, designadamente as Unidades de Saúde Santa Casa (USSC), as Unidades de Cuidados Secundários (UCS), a Unidade de Projetos Especiais, e mais recentemente pelos Estabelecimentos de Saúde Santa Casa.

A prestação de cuidados de saúde destaca-se pela proximidade, personalização e qualidade de serviço, apostando na inovação, melhoria contínua da qualidade, promovendo e envolvendo o utente como agente de mudança da sua saúde.

Podem aceder aos cuidados de saúde disponibilizados os detentores de Cartão de Saúde da SCML, atribuído pelos Serviços da Ação Social mediante uma avaliação económica e social. Os serviços podem ser gratuitos ou comparticipados pelos utentes e, nos casos de maior carência económica, o acesso a medicamentos, material de incontinência e até alguns tipos de próteses pode ser gratuito.

A DISSC integra uma rede de oito Unidades de Saúde e três Extensões, constituídas por equipas multiprofissionais, localizadas em diferentes zonas da cidade de Lisboa, que disponibilizam cuidados de saúde, em ambulatório e

domicílio, à população carenciada da cidade de Lisboa, garantindo a acessibilidade aos utentes, bem como a colaboradores, reformados e aposentados da SCML e seus familiares. São estruturas que, nas suas zonas de influência, conjugam as vantagens da prestação de cuidados de saúde, com o facto de, na mesma Instituição, se poderem articular de perto com a área social.

A nível dos cuidados secundários, a Unidade de Cuidados Secundários Dr. José Domingos Barreiro disponibiliza várias especialidades clínicas aos utentes devidamente referenciados, preferencialmente em articulação com as restantes USSC, garantindo a acessibilidade, a globalidade, a qualidade, a continuidade e a integração dos cuidados prestados aos utentes. Dispõe de um Gabinete de Apoio Social e Recursos Gerontológicos (GASRG) que proporciona uma maior acessibilidade aos cuidados de saúde à população alvo e agiliza o acesso aos serviços de Ação Social, quando necessário. Com a colaboração deste Gabinete foram realizadas 41 sessões temáticas de Educação para a Saúde dirigidas a cuidadores informais, tendo participado 749 pessoas.

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. É uma resposta de saúde inovadora em termos de acessibilidade, uma vez que potencia a adesão através de respostas alternativas como teatro terapêutico, atividades desportivas, expressão criativa ou Biodanza, proporcionando um modelo de intervenção mais atrativo para o tipo de população a que se destina. Numa resposta complementar aos utentes, a Unidade W+ integra também resposta em Psiquiatria e Medicina Geral e Familiar, dando especial enfoque às questões da saúde reprodutiva e sexual.

O Núcleo Saúde Mais Próxima, iniciado em 2012, é constituído por equipas de profissionais de saúde, que vai 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. Em 2016, esteve presente em vários pontos da cidade para rastreios de saúde de ordem diversa, em festivais de música e eventos desportivos, com o objetivo de chegar a todos os públicos.

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. Ao longo do ano, em parceria com outras Direções/Serviços da SCML e outras entidades externas, foram desenvolvidos diversos projetos que se perspetiva tenham continuidade em 2017.

No decurso do ano de 2016, a DISSC introduziu diversas alterações na componente clínica e gestionária das USSC, UCS e ESSC, bem como diversas iniciativas, tendo em vista a melhoria do desempenho dos seus serviços e a obtenção de ganhos de qualidade, de que são exemplo: a normalização de registos nas USSC/UCS e utilização da Base de Dados de Utentes; a nova metodologia de imputação de custos e cálculo dos gastos médios por utente; a implementação da aplicação informática PowerBI; a implementação de reuniões periódicas com coordenadores e secretariados clínicos; e o expurgo dos processos clínicos das USSC e UCS.

Em 2016, foi proposta pela DISSC e aprovada por Deliberação de Mesa a revisão dos procedimentos internos relativos ao registo na Entidade Reguladora da Saúde (ERS), sua gestão e manutenção, passando a SCML a dispor de cinco interlocutores (Hospital Ortopédico de Sant'Ana, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão, Unidade

de Saúde Maria José Nogueira Pinto, Hospital da Estrela e a DISSC) responsáveis pela atualização da respetiva informação junto da ERS. Com esta proposta, a DISSC passou a ter um interlocutor único que centraliza e monitoriza todas as Unidades de Saúde Santa Casa e assume integralmente a gestão de todo o processo.

Ao longo do ano, a DISSC manteve em vigor diversos protocolos, celebrou e/ou procedeu à revisão de outros, sempre com o objetivo de proporcionar aos seus utentes e/ou colaboradores da SCML mais e melhores benefícios, destacando-se, entre outros:

- Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal
- NOVA *Medical School*/Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa
- Sociedade Portuguesa de Oftalmologia
- Associação Portuguesa dos Nutricionistas
- Instituto Nacional de Cardiologia Preventiva
- Associação Nacional de Farmácias e Associação de Farmácias de Portugal
- Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E.
- Escolas Superiores de Enfermagem

ATIVIDADE DESENVOLVIDA NAS UNIDADES DE SAÚDE

O ano de 2016 foi marcado por uma acentuada evolução em termos da metodologia de contratualização nos cuidados de saúde nas USSC, incorporando várias áreas de melhoria que tinham vindo a ser identificadas nos anos anteriores, destacando-se a definição de novos indicadores e de novas regras de cálculo que permitem apoiar os profissionais na quantificação, qualificação e comparação da atividade e apoiar a gestão com base em princípios de racionalidade, eficiência e qualidade.

Foram desenvolvidos dois documentos de suporte, o “Manual de utilização da Base de dados de Utentes” e o “Bilhete de identidade dos indicadores de atividade dos cuidados de saúde”.

As USSC prestam cuidados de saúde, designadamente consultas médicas ou cuidados de enfermagem, ou outras intervenções técnicas das seguintes áreas: nutrição, higiene oral, terapia da fala ou psicologia. Sempre que necessário estes cuidados são prestados nas USSC, no domicílio do utente, quer seja em residência própria, residência temporária, estruturas residenciais privadas/IPSS ou de administração direta da SCML.

O número de utentes beneficiários com Cartão de Saúde SCML válido no final de 2016 era de 23.292, representando um decréscimo de 2,78% face a 2015. Esta diminuição poderá justificar a diminuição de atividade nalgumas áreas. 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.

Quadro 78 - Prestação de Cuidados de Saúde

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Consultas médicas					
Ambulatório	84.781	78.163	80.534	3%	-5%
Cuidados de Saúde no Domicílio	9.167	9.398	16.837	79%	84%
Domicílio	9.167	9.398	8.163	-13%	-11%
Equipamentos DASS	--	--	8.674		
Consultas de Enfermagem					
Ambulatório	47.022	51.371	67.092	31%	43%
Cuidados de Saúde no Domicílio	32.562	35.803	60.838	70%	87%
Domicílio	32.562	35.803	33.113	-8%	2%
Equipamentos DASS	--	--	27.725		

Em 2016, realizaram-se 97.371 consultas médicas, das quais 80.534 em ambulatório e 16.837 no domicílio, mais 3% e mais 79% do que os valores planeados, respetivamente.

Na componente de enfermagem foram realizadas 127.930 consultas, das quais 67.092 em ambulatório e 60.838 no domicílio, superando o planeado em 31% e 70%, respetivamente.

No apoio a Equipamentos do DASS existe uma articulação dos médicos e enfermeiros que, ainda que afetos às USSC, prestam cuidados de saúde a utentes em lares da Ação Social. Esta atividade era medida em horas afetas aos equipamentos, impossibilitando a quantificação, em termos estatísticos, do volume de atividade. Para colmatar esta falha, instituiu-se uma nova metodologia de recolha e passou a ser reportado o número de consultas e a sua contabilização na vertente de domicílio. Em 2016 foram realizadas 27.725 consultas.

A rede de prestação de cuidados da DISSC abrange uma atividade assistencial domiciliária de relevo, disponibilizando serviços em residência própria e temporária, em estruturas residenciais particulares para idosos/IPSS ou de administração direta da SCML.

Em 2016, a DISSC propôs-se aumentar o número de consultas médicas e de enfermagem em Apoio Domiciliário, privilegiando os serviços de saúde mais próximos dos cidadãos e que assumem um papel fulcral na promoção da saúde, na prevenção da doença, no diagnóstico precoce e no acompanhamento dos doentes crónicos e das suas famílias. Ao longo do ano foram realizadas em apoio domiciliário 16.837 consultas médicas e 60.838 consultas de enfermagem, o que representa acréscimos face a 2015 de 84% e de 87%, respetivamente, superando a meta de 2,5% fixada.

ATIVIDADE DESENVOLVIDA POR UNIDADE DE SAÚDE

Verifica-se que em todas as USSC, o número de consultas realizadas é superior aos valores contratualizados, com exceção da USSC/UCS Dr. José Domingos Barreiro, com execução ligeiramente abaixo. No total de consultas agendadas nesta Unidade, cerca de 30% não se efetivaram por falta de comparência dos utentes.

Quadro 79 - Consultas médicas (Ambulatório e Domicílio)

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Bairro Armador	9.789	11.757	11.765	0%	20%
Bairro Boavista	2.903	3.443	5.924	72%	104%
Bairro P. Cruz e Ext. Telheiras	4.393	6.108	7.796	28%	77%
Castelo e Ext. Natália Correia	8.858	8.073	11.095	37%	25%
Dr. JD Barreiro	56.751	46.700	45.233	-3%	-20%
Vale de Alcântara e Ext. Tapada	5.773	6.480	9.853	52%	71%
Liberdade	5.481	5.000	5.705	14%	4%

Atividade desenvolvida por Valência/Especialidade

Foram realizadas 39.006 consultas de Medicina Geral e Familiar e 41.528 consultas de Especialidade, em ambos os casos superando as metas fixadas para o ano.

As consultas no âmbito da Medicina Geral e Familiar correspondem a 33% do total de consultas realizadas pela USSC em 2016, com destaque para a consulta de Saúde Adulto/Idoso que, por si só, representa 79% do total de consultas nesta área.

As consultas de Especialidade representam 67,4% do total das consultas médicas realizadas nas USSC/UCS, sendo que 74% foram realizadas na USSC/UCS Dr. José Domingos Barreiro. Contudo, diversos fatores condicionaram a realização de um maior número de consultas, nomeadamente uma taxa de absentismo dos profissionais de saúde de 16,5% e a redução na atribuição de óculos e próteses dentárias, que motivou a não comparência dos utentes às devidas consultas.

Quadro 80 - Consultas médicas em Ambulatório por Valência/Especialidade

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Medicina Geral e Familiar	35.763	32.271	39.006	21%	9%
Saúde Infantil/Juvenil	4.970		5.092		2%
Saúde Adulto/Idoso	27.650		30.943		12%
Saúde Materna/Planeamento Familiar	2.898		2.760		-5%
Cessação Tabágica	245		211		-14%
Especialidades	49.018	40.892	41.528	2%	-15%
Cardiologia	519		627		21%
Estomatologia	21.167		17.177		-19%
Ginecologia	1.459		1.456		0%
Medicina Interna	1.522		723		-52%
Neurologia	391		473		21%
Prev. Obesidade na infância e adolescência	--		80		
Obstetrícia	16		96		500%
Oftalmologia	10.078		7.848		-22%
Oftalmologia Pediátrica	--		45		
Otorrinolaringologia	2.389		1.324		-45%
Pediatria	5.726		6.334		11%
Pedopsiquiatria	1.123		1.277		14%
Psiquiatria	4.170		3.580		-14%
Urologia	458		488		7%
Outros Técnicos	12.510	9.650	6.826	-29%	-45%
Higiene Oral	8.022	6.250	3.849	-38%	-52%
Nutrição	1.996	1.600	1.079	-33%	-46%
Terapia da Fala	2.492	1.800	1.898	5%	-24%

Na atividade de Outros Técnicos, os resultados, com exceção da Terapia da Fala, ficaram aquém dos contratualizados, o que se justifica pela ausência de alguns colaboradores.

ATIVIDADE DESENVOLVIDA NA UNIDADE W+

O principal foco da atividade do W+ são os Cuidados Biopsicossociais, 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.

Ao abrigo do Protocolo celebrado com a NOVA *Medical School*/Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Nova de Lisboa (NMS/FCM), a Unidade W+ participa na formação a nível superior de alunos, designadamente de Psicologia, Enfermagem e Medicina. Anualmente a NMS/FCM paga à SCML a quantia de 1.050,00€ pelo acolhimento diário de um aluno nas suas instalações, a título de comparticipação dos gastos decorrentes da colaboração pedagógica proporcionada pela equipa de profissionais do W+.

No ano letivo 2015/2016, integrados no novo Programa de Aprendizagem no ensino pré-graduado do Curso de Mestrado Integrado em Medicina, decorreram na Unidade W+ 33 sessões de formação, em aulas práticas, na área da Saúde Infantil e do Adolescente, que abrangeram 201 alunos.

É de realçar a avaliação efetuada pelos alunos da NMS/FCM à colaboração pedagógica prestada pelo W+, que no total de 188 respostas a inquéritos de avaliação, 14 a consideraram boa e 174 excelente.

A necessidade de respostas específicas fez emergir outros projetos, nomeadamente: Projeto piloto Residência de Autonomia Psicoterapêutica; MIMO projeto de prevenção na gravidez e na 1ª infância; Ateliers terapias expressivas para crianças e cuidadores; Projeto “Põe-te em cena”; e Programa “Diálogos com a Depressão”.

Em 2016, promoveu ainda a disseminação pública do trabalho desenvolvido através da participação no “7.º Congresso Internacional de Psicologia da Criança e do Adolescente – Risco Psicossocial: investigação e Boas Práticas”, na Universidade Lusíada, através do Workshop “Transformar o risco: Intervenção terapêutica com adolescentes de risco”

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. Numa resposta complementar aos utentes, a Unidade W+ integra também, resposta em Psiquiatria e Medicina Geral e Familiar, dando especial enfoque às questões da saúde reprodutiva e sexual.

Quadro 81 - Atividade Unidade W+

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Consultas de Psicologia	11.976	12.200	12.519	3%	5%
Atividades de Grupo					
Grupos de Suporte					
Número de presenças	1.381	160	327	104%	-76%
Grupos Terapêuticos					
Número de presenças	4.262	1.616	2.122	31%	-50%
Sessões de Educação para a saúde					
Número de presenças	1.904	1.350	1.400	4%	-26%

Em 2016, foram realizadas 12.519 consultas de Psicologia, tendo a atividade realizada na Unidade superado os objetivos planeados.

UNIDADE DE PROJETOS ESPECIAIS

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 na cidade de Lisboa. Está também presente em eventos desportivos e festivais de verão, procurando chegar a todos os públicos.

A sua atuação assentou, principalmente, em cinco vertentes: Unidades Temáticas; Saúde Juvenil; Saber Saúde; Saúde Eventos; Saúde em Parceria; e Projetos Especiais.

Quadro 82 - Atividade do Núcleo Saúde Mais Próxima

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Utentes					
Número pessoas assistidas	17.203	11.500	14.079	22%	-18%
Atividade					
Número de consultas de enfermagem	12.129	11.500	12.880	12%	6%
Número de sessões de educação para a saúde	300	150	256	71%	-15%
Número de referências	2.303	576	2.314	302%	0%

Em 2016 foram assistidas 14.079 pessoas, das quais resultaram 12.880 consultas de enfermagem, 256 sessões para a saúde e 2.314 referências.

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 2016, a atividade desenvolvida pelo Núcleo Desporto pela Saúde incidiu sobre quatro áreas de intervenção: o desporto adaptado; o desporto em geral e a atividade física; bem-estar e saúde; e as ações de team building, mais direcionadas para os colaboradores SCML. Foram realizadas 4 modalidades desportivas e, no desporto adaptado tiveram lugar 18 eventos/práticas, superando as metas estabelecidas para o ano. Os diversos eventos de desporto adaptado foram desenvolvidos em diversos pontos do país, nos quais foram disponibilizadas um total de 10 práticas desportivas a pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente o Surf, Atletismo, Bócia, Voleibol, Judo, Ténis, Ténis de Mesa, Tiro com mira, Tiro com arco, e diversos Jogos Tradicionais.

Quadro 83 - Atividade do Núcleo Desporto para a Saúde

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Modalidades desportivas para o público SCML					
Número modalidades desportivas	4	4	4	0%	0%
Desporto adaptado					
Número de eventos	-	2	8	300%	
Número de práticas	10	2	10	400%	0%

OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS NA DISSC

Objetivo operacional - 7: Atribuir benefícios de saúde aos utentes da SCML em função da necessidade de cuidados de saúde

Para além dos benefícios atribuídos aos utentes que possuem Cartão de Saúde SCML, designadamente material de incontinência, próteses dentárias, oculares, auditivas, e produtos dietéticos, a Santa Casa também assume o pagamento às farmácias do valor de comparticipação da responsabilidade do utente dos medicamentos prescritos.

Em 2015, por proposta da DISSC, a SCML passou a suportar apenas os encargos da responsabilidade dos utentes para os medicamentos comparticipados pelo Sistema Nacional de Saúde com o preço de referência. Desta forma, ficou assegurada ao utente, por parte da SCML, a comparticipação financeira do medicamento genérico e do medicamento de marca quando não existisse o correspondente em genérico.

Tendo em vista a avaliação do impacto financeiro desta medida, foi escolhido o indicador que compara os gastos em comparticipação de medicamentos em 2015 e em 2016, com o número de utentes que usufruíram desse benefício em ambos os anos.

Apesar de, em 2015, tal medida ter sido implementada ainda durante 5 meses, a redução de gastos entre os dois anos foi muito superior à estimada, na ordem dos 33%.

Consequentemente, e uma vez que o número de utentes a usufruir de tal benefício foi praticamente constante nos dois anos em análise (4.220 utentes em 2015 e 4.215 utentes em 2016), a percentagem de redução do custo médio por utentes foi de 32,85%, bastante acima da meta dos 2,5%.

Objetivo operacional - 8: *Dar a conhecer de forma transversal a obra da SCML no que concerne à prestação de cuidados de saúde*

Para a realização deste objetivo definiram como indicadores de medida o grau de satisfação dos participantes nas sessões temáticas realizadas pelas USSC, onde os utentes e a população em geral obtêm conhecimentos acerca da prevenção e educação em saúde, e o número de rastreios realizados pelas três Unidades Móveis do Núcleo Saúde Mais Próxima, junto dos bairros e comunidades em Lisboa.

Em 2016, foram realizadas nas USSC 364 sessões de educação e prevenção em saúde nas mais variadas temáticas, tendo sido escolhida a temática Diabetes para efeitos de avaliação do grau de satisfação do utente. Os resultados

do inquérito revelam que 92,7% dos participantes se mostraram satisfeitos/muito satisfeitos com as sessões, acima da meta esperada de 60%.

Ao longo do ano, as Unidades Móveis realizaram 10.771 rastreios promovendo a Saúde e apoiando os habitantes mais carenciados de Lisboa, superando, assim os 10.000 previstos.

Objetivo operacional - 9: *Fomentar o desenvolvimento integrado da Criança, do Jovem e do Adulto/Idoso através da intervenção na esfera Escola/Tempos Livres*

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

Reconhecendo-se que a literacia em saúde é essencial, foi prevista a realização de sessões de educação para a saúde, orientadas para a sensibilização de uma vida saudável, realçando a importância da prevenção. Nesse contexto, ao longo do ano de 2016, numa clara aposta na prevenção, foram realizadas 256 sessões pelo Núcleo Saúde Mais Próxima, superando as 150 planeadas.

Tendo em vista o desenvolvimento integrado e com o objetivo de fomentar a prática desportiva nos tempos livres dos colaboradores e utentes da SCML, o Núcleo Desporto pela Saúde desenvolveu quatro modalidades desportivas diferentes, o Futebol, a Corrida e Caminhada (Atletismo), o Surf e o Fitness, mais uma do que a prevista em plano.

Objetivo operacional - 10: *Melhorar e promover a modernização dos sistemas de informação e dos procedimentos administrativos, potenciando respostas mais eficientes e inovadoras na área da saúde*

Tendo como imperativo a busca da eficiência nos procedimentos administrativos, a DISSC tinha como objetivo diminuir os encargos relacionados com o armazenamento, distribuição e logística dos materiais de saúde. Para tal,

com o encerramento do armazém central da SCML em 2015, procedeu-se a um pedido de autorização superior para adjudicação em regime de outsourcing de um prestador de serviço de logística, tendo sido estimada uma redução de gastos na ordem dos 20%. Após contabilização dos encargos de estrutura e dos gastos em pessoal, a taxa efetiva de redução de gastos foi de 27,1%, superando em 7,1 p.p. a taxa prevista.

Relativamente à definição de procedimentos na área da gestão de aquisição e compras, a Unidade de Aprovisionamento da Saúde, criada em 2015, publicitou em maio as normas e procedimentos para a elaboração de encomendas, superando o prazo de sete meses que havia sido fixado.

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), cuja participação da DISSC tem sido essencial para o bom desenvolvimento do projeto.

Com o objetivo de promover uma maior integração da informação dispersa pelos diversos serviços, a DISSC propôs-se identificar e analisar 3 aplicações informáticas, cujos dados deveriam migrar para o PRIA. Ao longo de 2016 foram analisadas e ajustadas 4 aplicações informáticas: Base de Dados do Utente; Material de Incontinência; Registo Geral de Fatura de Farmácia e a plataforma da Associação Nacional das Farmácias, tendo sido superado o objetivo a que se propôs.

Objetivo operacional - 11: *Promover uma melhor condição de saúde atuando sobre as suas determinantes*

O consumo de tabaco é causa ou fator de agravamento das doenças não transmissíveis mais prevalentes, em particular do cancro, das doenças respiratórias, das doenças cérebro e cardiovasculares e da diabetes.

Apresenta, ainda, muitos outros efeitos nocivos, nomeadamente a nível da saúde sexual e reprodutiva, diminuindo a fertilidade e aumentando a mortalidade fetal e perinatal. As pessoas fumadoras apresentam um risco de morrer duas a três vezes superior ao observado em não fumadores e, em média, vivem menos dez anos.

Desta forma, para 2016, a DISSC estabeleceu como metas realizar 150 consultas de cessação tabágica e a sua disponibilização em mais duas USSC.

Para além da USSC Dr. José Domingos Barreiro, USSC Castelo e USSC Vale de Alcântara, que já realizavam estas consultas em 2015, foi possível alargar à USSC Liberdade em outubro e à USSC Bairro do Armador em novembro, tendo-se realizado nas cinco Unidades um total de 211 consultas, superando, assim as metas estabelecidas para o ano.

Objetivo operacional - 12: *Readequar os meios físicos e humanos às reais necessidades dos utentes*

Reforçando o compromisso da SCML com a Saúde através da abertura de novas especialidades médicas que garantam cuidados de proximidade à população, foi aprovada a abertura de consultas de Dermatologia, Oftalmologia Pediátrica e Obesidade Infantil na Unidade de Saúde Santa Casa Dr. José Domingos Barreiro.

O Serviço de Consultas de Oftalmologia Pediátrica foi aberto no mês de novembro e as consultas de prevenção de Obesidade Infantil e Juvenil foram iniciadas em setembro. Não obstante os esforços envidados pela DISSC, dada a dificuldade em contratar um médico da especialidade, não foi possível a abertura em 2016 das Consultas de Dermatologia, estando prevista a contratação de médico em 2017.

A abertura destas duas especialidades teve aceitação imediata e superou as expectativas. Em quatro meses foram realizadas 80 consultas de prevenção de Obesidade Infantil e Juvenil e, em dois, 45 consultas de Oftalmologia Pediátrica.

Para 2016, os indicadores de medida deste objetivo eram o de abrir duas novas especialidades médicas e o de realizar 50 consultas no total, sendo o primeiro atingido e o segundo superado.

Objetivo operacional - 13: *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 realização deste objetivo operacional, foram considerados como indicadores de medida o número de propostas do Núcleo Desporto pela Saúde aprovadas superiormente relacionadas com o desporto dirigido a públicos com necessidades especiais e modalidade reduzida, bem como o número de eventos desportivos realizados direcionados ao mesmo público.

Foram apresentadas três propostas para a prática de Desporto Adaptado (Surf, Vela e Natação), tendo sido aprovadas as duas primeiras modalidades, mais uma do que a planeada.

Relativamente aos eventos desportivos destinados a pessoas com necessidades especiais, foram realizados oito (sete de Surf Adaptado em vários pontos do país e o Open Day CMRA), mais seis do que o previsto em plano.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES

No âmbito da implementação da nova metodologia de aplicação dos Inquéritos de Satisfação aos utentes nas USSC e Extensões de Saúde da DISSC, foi elaborado um Relatório Global de Resultados, referente ao 1.º período de aplicação. Os resultados apresentados resultam de uma amostra de 700 inquéritos aplicados aos utentes e revelam que 80,7% consideram globalmente Bom ou superior a Bom o serviço prestado nas USSC, com 15,5% a considerá-lo Excelente.

O Estudo revela especificamente que os utentes inquiridos se sentiram satisfeitos relativamente a vários aspetos/áreas: “Duração da consulta” praticada pelos Médicos (48,6%); “Duração da consulta/tratamento” realizada pelos Enfermeiros (46,7%); “competência” e a “disponibilidade” demonstrada pelos Administrativos (42,3%) e pelos Auxiliares de Ação Médica (45,5%).

Ao nível das infraestruturas, nomeadamente no que se refere à “Sala de espera” e à “Qualidade das instalações”, 46,62% dos utentes utilizadores consideram que as USSC e Extensões de Saúde da DISSC têm boas condições e

41,72% referem que existe uma boa organização respeitante à “Rapidez na resolução de problemas urgentes” e “Sistemas de marcação de consultas”.

PROMOÇÃO DO VOLUNTARIADO

Objetivo operacional - 15: Assegurar a integração e capacitação dos 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 nas áreas da ação social, saúde, educação e cultura, de modo a potenciar o desempenho dos serviços e contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas apoiadas pela Instituição.

A Equipa do GPV ao longo de 2016 procurou assegurar um recrutamento e seleção de Voluntários que respondesse às necessidades dos Serviços e simultaneamente apostou na qualificação dos Voluntários em exercício. Promoveu a elaboração dos Manuais de Acolhimento para Novos Voluntários e de Gestão de Técnicos de Enquadramento e participou numa diversidade de ações externas e internas, entre as quais, no desenvolvimento da experiência-piloto de implementação do Mecanismo de Reconhecimento das Aprendizagens decorrentes do Voluntariado

Quadro 84 - Promoção do Voluntariado

Indicadores de Atividade	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Taxa de Desvio 2016	Taxa de Variação 2016/15
Candidatos inscritos no voluntariado	585		607		4%
Candidatos entrevistados	454		425		-6%
Candidatos que desistiram	358		442		23%
Voluntários com atividade no período	793	830	761	-8%	-4%
Novos voluntários em atividade	245		216		-12%
Voluntários que cessaram atividade	266		254		-5%
Serviços e estabelecimentos com voluntários	103		98		-5%

Em 2016, inscreveram-se no Voluntariado 607 candidatos, mais 4% do que no ano anterior em resultado do esforço de divulgação do GPV nas redes sociais da SCML, na distribuição de cartazes pelas Juntas de Freguesia e Universidades e nas comunicações externas.

Apesar do GPV ter rececionado mais inscrições, o número de candidatos entrevistados, diminuiu, bem como o número de novos voluntários em atividade, situação que pode ser explicada pelo aumento significativo de desistências, ao longo das diferentes etapas do processo de candidatura a voluntário, mais 23% face a 2015, correspondendo algumas destas desistências a inscrições de 2015.

Do total das 442 desistências, foi cancelada a inscrição de 36% porque estavam recorrentemente incontactáveis. A grande parte das candidaturas ficaram sem efeito nas duas primeiras etapas, sendo a maioria dos candidatos que desistem estudantes universitários (37%).

O indicador da taxa de rotação ainda é elevado mas apresenta uma tendência positiva, sendo o número de Voluntários que cessaram/suspenderam atividade ligeiramente menor em 2016, menos 12 que no ano anterior.

Perante um número tão significativo de desistências e cessações o GPV solicitou ao Gabinete de Estudos Sociais um estudo junto dos candidatos e voluntários desistentes, para conhecer e compreender os motivos que os levaram a não prosseguir com a sua inscrição ou atividade voluntária. Com base nestes resultados implementará novas estratégias para o recrutamento, seleção e acompanhamento de candidatos e de Voluntários.

O número de Voluntários com atividade no período foi de 761, menos 8% que o planeado, enquadrados por 122 técnicos em 98 equipamentos/serviços diferentes. Ao longo do ano, foram realizadas 98.441 horas de trabalho voluntário nas diversas áreas de atividade da SCML (84% na Ação Social, 12% na Saúde, 3% na Cultura e 1% noutros serviços).

Se a oferta de candidaturas esteve abaixo do desejado, a procura de Voluntários por parte dos Serviços também se manteve baixa ao longo do ano, situação que poderá ser explicada pela redução do número de equipamentos (alguns Voluntários fizeram coincidir o fim do seu projeto de Voluntariado com a saída da SCML de equipamentos do ISS), alteração de diretores de estabelecimento ou equipa de enquadramento reduzida, em especial no CMRA.

Formação Inicial

A formação inicial faz parte do processo de seleção dos candidatos e é da responsabilidade do GPV. Tem por objetivo dar a conhecer a SCML, a sua história, Missão, valores e âmbitos de intervenção, bem como, legislação do Voluntariado, Código ético e deontológico, os Serviços e as oportunidades existentes para o exercício do Voluntariado, na SCML.

Em 2016 encontravam-se previstas 10 ações e foram realizadas 15, abrangendo 275 candidatos. Deu-se continuidade às mudanças implementadas no ano anterior ao nível da reestruturação metodológica, nomeadamente na apresentação do módulo do voluntariado na SCML. A apresentação das oportunidades de voluntariado tornou-se mais objetiva, sistematizada por tipologia de atividades e por grupo alvo, com informação sobre a localização geográfica dos estabelecimentos com necessidades prioritárias e com detalhes sobre a atividade a desenvolver em cada área.

Formação Contínua/Específica

O bom desempenho do trabalho Voluntário depende, no que aos Voluntários diz respeito, fundamentalmente da motivação e do conhecimento necessário à realização do mesmo. Por isso, o GPV tem organizado formação contínua e específica para melhorar e capacitar os Voluntários em áreas do seu interesse e necessárias ao desenvolvimento da atividade.

Foram previstas 13 ações e realizadas 20, abrangendo 252 voluntários, em diferentes horários e procurando responder às necessidades identificadas pelos Voluntários ao longo do ano, de que se dão exemplos no quadro seguinte.

Áreas	Formação
Pessoas idosas	Prevenção de quedas, posicionamentos e transferências
	Demências
	Aspetos Psicológicos do Envelhecimento
	Animação com Pessoas Idosas
Crianças e Jovens	Animação com Crianças e Jovens
	Jovens e o Processo de Estudo
	Aspetos Psicológicos e Emocionais dos Jovens em Acolhimento Residencial
Formação de carácter geral	Comunicação Eficaz
	Expressão do Movimento Sem Limitações
	Doenças Sexualmente Transmissíveis

Formação em Gestão do voluntariado para Técnicos de Enquadramento

A formação em gestão do voluntariado para técnicos de enquadramento foi considerada uma iniciativa muito relevante pelos grupos que a frequentaram em 2015, tendo sido previstas três ações no Plano de 2016.

Esta formação foi organizada em colaboração com a DIRH e a Escola de Voluntariado/Pista Mágica, com o objetivo de facultar uma formação específica que permita ao Técnicos de Enquadramento ter capacidade para potenciar uma gestão mais eficaz e eficiente no acompanhamento dos Voluntários. No entanto, por diversos constrangimentos não foi possível realizar nenhuma das ações, prevendo-se a sua concretização em 2017.

Encontros de Partilha

Concebidos como um espaço de reflexão sobre a prática do Voluntariado, os técnicos do GPV, os Técnicos de Enquadramento e os Voluntários abordam as potencialidades e os constrangimentos desta prática de uma forma positiva e construtiva. O objetivo é esclarecer dúvidas identificadas por Voluntários ou Técnicos de Enquadramento, clarificar procedimentos, apoiar na resolução de eventuais dificuldades ou conflitos e, dessa forma, contribuir para potenciar o desempenho e o grau de satisfação dos Voluntários e dos serviços.

Foram realizadas durante 2016 três Encontros de Partilha, dois no âmbito da DIJ e um no âmbito do Apoio Domiciliário.

Encontro Anual de Voluntários

O Encontro Anual de Voluntários 2016 foi realizado no dia 22 de outubro, no Hospital de Sant'Ana, e foi planeado e organizado por um grupo de trabalho do qual fizeram parte o GPV, Voluntários e Técnicos de Enquadramento.

De um modo geral, os comentários referidos pelos voluntários foram muito positivos e expressam a vontade de continuar a marcar presença nestes encontros vividos como um momento de partilha de experiências, de aprendizagem e de convívio entre todos. A avaliação global do encontro foi de muito bom para 82,7% dos presentes.

Homenagem

A SCML todos os anos homenageia todos os seus Voluntários em cerimónia específica e pública para o efeito, dando destaque aos que completam 5 e 10 anos de Voluntariado na instituição, com a entrega de um Troféu. Em 2016, a Homenagem realizou-se no dia 5 de dezembro, dia internacional do Voluntariado, tendo os membros da Administração da SCML feito a entrega dos Troféus e agradecido e enaltecido a ação dos voluntários.

Mecanismo de Reconhecimento das Aprendizagens decorrentes do Voluntariado

A SCML, enquanto organização promotora do voluntariado na cidade Lisboa, integrou em 2015 um grupo de trabalho com várias organizações promotoras do Voluntariado em Portugal para a criação de um Mecanismo de Reconhecimento das Aprendizagens decorrentes do Voluntariado que possa ser posto em prática através de uma experiência-piloto em diversas estruturas, de que são exemplo o Banco de Voluntariado de Lisboa. Em 2016, a SCML confirmou a sua vontade em continuar integrada no grupo de trabalho interinstitucional, liderado pela CML, no sentido de implementar a experiência-piloto do respetivo mecanismo na SCML, tendo já sido realizadas várias reuniões de trabalho a nível interno com os Voluntários e Técnicos de Enquadramento das várias áreas de intervenção e com os parceiros.

Construção de Manuais - Instrumentos de qualidade ao serviço do Voluntariado

Manual de Acolhimento para Novos Voluntários - O manual de Acolhimento visa contribuir para a melhoria do processo de integração dos novos Voluntários e potenciar o espírito de pertença à SCML.

Manual de Gestão para Técnicos de Enquadramento - O Manual de Gestão de Técnicos de Enquadramento foi elaborado com o objetivo de facilitar o trabalho desenvolvido pelos técnicos de enquadramento no acompanhamento do trabalho voluntário e potenciar a atividade dos voluntários na SCML.

Participação do GPV em ações externas

Ao longo do ano o GPV participou em diversos eventos externos à SCML no âmbito do Voluntariado, tendo apresentado algumas comunicações sobre o trabalho voluntário desenvolvido na SCML.

Grau de Satisfação

Conhecer o grau de satisfação dos Voluntários e dos Técnicos de Enquadramento relativamente à ação do GPV, permite melhorar o processo de gestão do voluntariado, responder às motivações e expectativas dos Voluntários e dos técnicos de enquadramento.

A avaliação do grau de satisfação de todos os envolvidos, através de questionário de satisfação foi realizada pelo Gabinete de Estudos e Planeamento. Ao questionário responderam 137 Voluntários e 41 Técnicos de Enquadramento.

Da análise das respostas conclui-se que 85% dos Voluntários e 81,3% dos Técnicos de Enquadramento se consideram satisfeitos/muito satisfeitos com a ação do Gabinete de Voluntariado.

Relativamente ao GPV, o critério mais valorizado pelos Voluntários foi a “forma como foi recebido” e, face ao serviço onde exercem o Voluntariado, o mais valorizado foi o “relacionamento com os utentes”.

Os Técnicos de Enquadramento valorizaram mais a “disponibilidade para apoio e esclarecimentos” e menos o “tempo de resposta do pedido”, o que se pode explicar pelas especificidades de alguns pedidos e/ou zonas geográficas com fraca acessibilidade que dificultam a colocação de Voluntários.

DEPARTAMENTO DE GESTÃO IMOBILIÁRIA E PATRIMÓNIO

O Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP) administra o património imobiliário da SCML com vista à sua preservação, reabilitação, rentabilização e valorização, gerando receitas a reverter para as causas apoiadas e para a atividade desenvolvida pela SCML, sempre com respeito pelas obrigações assumidas e que impendem sobre os respetivos imóveis.

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA

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:

- 1) Aprofundar a relação quer com os seus arrendatários quer com os seus beneméritos.
- 2) Fomentar o arrendamento.
- 3) Atualizar as Rendas conforme legislação em vigor.
- 4) Identificar o património sem interesse estratégico e que pode reunir potencial para alienação, baseados num planeamento concertado, sustentado e fundamentado.
- 5) Adquirir ou permutar património que se mostre estratégico para o desenvolvimento das atividades da SCML ou que gere mais receitas para as causas sociais.
- 6) Manter o esforço de introduzir melhorias nos métodos e processos utilizados, visando ganhos de produtividade a par de uma estratégia de racionalização de gastos.

Os princípios orientadores acima identificados refletiram-se nos resultados que em seguida se apresentam:

Quadro 85 - Quadro – Gestão Patrimonial

Ações Desenvolvidas em 2016	2015	2016	Variação (%)
Novos contratos de arrendamento	57	65	14%
Rendas Processadas	4.507.953 €	5.176.316,45 €	15%
Rendas dos 337 contratos anteriores à Atualização Extraordinária NRAU	na	59.695,27 €	-
Rendas dos 337 contratos após Atualização Extraordinário NRAU	na	126.761,00 €	-
Pedidos de reparação/conservação	6.336	7418	17%
Vistorias/deslocações	301	409	36%
Heranças prometidas	85	81	-5%
Propostas de doações	7	5	-29%
Em execução testamentária	28	27	-4%
Missas realizadas	701	701	0%
Donativos financeiros	472.554,60 €	58.669,42 €	-88%
Ativos financeiros recebidos	117.561,10 €	49.291,93 €	-58%
Valorização patrimonial dos imóveis recebidos	1.293.622,00 €	448.560,00 €	-65%
Contactos com Beneméritos	1.070	1.137	6%

Quadro 86 - Gestão de Projetos e Obras

Ações Desenvolvidas em 2016	2015	2016	Variação (%)
Estudos e projetos (internos)	46	43	-7%
Projetos externos	48	51	6%
Obras concluídas	34	22	-35%
Obras em curso	7	20	186%
Vistorias internas	23	36	57%
Fiscalizações internas	31	24	-23%
Fiscalizações externas	10	18	80%
Pedidos de reparação/conservação com recurso a pessoal operário	2.902	3.184	10%
Pedidos de reparação/conservação através de <i>outsourcing</i>	2.675	4.142	55%
Medidas implementadas no âmbito da eficiência energética	10	10	0%

Observe-se o acréscimo (186%) no número de obras em curso.

Quadro 87 - Apoio à Gestão

Ações Desenvolvidas em 2016	2015		2016	
	Número	Montante	Número	Montante
Ajustes Simplificados	959	1.215.003,81	1576	2.508.059,97
Ajustes Diretos	134	1.482.565,18	142	3.153.453,29
Concursos Públicos (Nacionais e Internacionais)	38	368.000,00	41	18.611.269,83
N.º de empresas com Adjudicação	nd	na	519	na
Nº. de Carrinhos SAP SRM	nd	na	1456	na
Gestão de Contratos (contrato gerido)	nd	na	213	na

ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS EM RELAÇÃO AO PLANO DE 2016

Para consubstanciar a sua estratégia, definiu 6 objetivos operacionais e obteve os seguintes resultados:

Objetivo operacional -1:- Rentabilizar o património afeto ao rendimento

AÇÕES A DESENVOLVER ENQUADRADAS NESTE OBJETIVO:

- Promover a rentabilização dos imóveis de rendimento.
- Elaborar e lançar um procedimento aquisitivo para material de conservação e manutenção.
- Elaborar planos de intervenção e reabilitação em imóveis.

PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS

Em 2016, foram celebrados 65 novos contratos de arrendamento, o que representa uma variação de 14% face ao período homólogo. Este resultado advém do acréscimo do número de contratos de arrendamento e do processo de atualização das rendas.

A receita líquida dos prédios rústicos aumentou em 60% relativamente ao ano anterior. Este acréscimo deve-se sobretudo ao aumento da receita proveniente de ativos biológicos. Observou-se um aumento de 14,8% devido sobretudo ao aumento do número de contratos de arrendamento bem como à atualização das rendas.

Verificaram-se ganhos de eficiência no processo que decorre entre a manifestação da necessidade e a colocação no mercado dos respetivos procedimentos de materiais de manutenção e conservação, tendo o prazo diminuído para 23 dias.

O aumento considerável de pedidos/requisições impossibilitou a área técnica de realizar o levantamento da tipologia de materiais a adquirir, não tendo por isso alcançado a meta de 3 processos por ajuste diretos (AJD) em substituição de ajustes diretos simplificados (AJS).

Ainda na ótica da rentabilização do património afeto ao rendimento, o custo médio das intervenções de manutenção e conservação registou um valor de 239,21€, valor que superou largamente a expectativa expressa na meta planeada (1.500 €).

Foram elaborados 18 programas funcionais para imóveis de rendimento e atividade e lançados 31 procedimentos aquisitivos para obras em imóveis de rendimento e de atividade.

Quadro 88 - Imóveis da SCML

PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA			
TIPO DE IMÓVEIS		AFETAÇÃO	
		ACTIVIDADE	INVESTIMENTO
IMÓVEIS URBANOS	472	91	381
Prédios	269	43	226
Frações Autónomas	186	47	139
Terrenos Urbanos	17	1	16
IMÓVEIS RÚSTICOS	151	4	147

No final de 2016, a SCML era detentora de 623 imóveis, 472 urbanos e 151 rústicos.

Quadro 89 - 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	7
	Frações	0
Propriedades Arrendadas pela SCML	Edifícios	16
	Frações	46
	Rústicos	0
Propriedades Cedidas pela CML	Edifícios	28
	Frações	12
Propriedades Cedidas por Outras Entidades	Edifícios	11
	Frações	0

*Nota: Pela sua especificidade coluna sem totalizador

Regista-se, face a 2015, uma variação de cerca de -11,2% no total de rendimento do DGIP. Este facto fica a dever-se à diminuição em cerca de -84,2% (-442,450,06€) nas receitas geradas pelas Heranças, Legados e Doações, ao decréscimo da receita associada à alienação de Ativos Fixos Tangíveis (-51%) e ainda à redução dos Ganhos de Justo Valor em cerca de 21%. Note-se que nenhuma das rubricas acima identificadas dependem diretamente do desempenho do DGIP, mas sim de condicionantes externas ao Departamento.

Verifica-se, um aumento de cerca de 16,5% na receita gerada pelas Rendas Processadas Ajustadas quer em terrenos quer em edifícios. Regista-se ainda um acréscimo considerável ao nível de outros rendimentos, cerca de 221%, gerados essencialmente pela campanha da cortiça. Assinala-se, igualmente, o arranque de duas unidades de *Short-Rental* - Rua do Duque e Travessa da Boa-Hora - que ultrapassaram a receita estimada para ambas, tendo em consideração que se trata de um ano-piloto.

Quadro 90 - Rendimentos

(euros)						
RECURSOS FINANCEIROS	Real Anual 2015	Orçamento 2016	Real Anual 2016	Δ Real 2016/Real 2015	Δ% Real 2016/Real 2015	Δ% Real 2016/Plan 2016
RENDIMENTOS TOTAIS DGIP	23.400.492,29 €	12.138.400,20 €	20.779.362,58 €	- 2.621.129,71 €	-11,2%	71,2%
Alojamento local	- €	- €	112.124,71 €	112.124,71 €	-	-
Rendas Processadas Ajustadas	5.540.176,81 €	5.953.668,00 €	6.456.317,25 €	916.140,44 €	16,5%	8,4%
Rendas de terrenos	33.405,17 €	48.335,00 €	38.206,94 €	4.801,77 €	14,4%	-21,0%
Rendas de edifícios	5.506.771,64 €	5.905.333,00 €	6.418.110,31 €	911.338,67 €	16,5%	8,7%
Heranças, Legados, Doações ou Donativos	525.245,88 €	280.000,00 €	82.795,83 €	-442.450,05 €	-84,2%	-70,4%
Alienação de Ativos Fixos Tangíveis	367.843,60 €	3.000.000,00 €	179.738,00 €	-188.105,60 €	-51,1%	-94,0%
Ganhos Justo Valor	16.685.196,47 €	2.233.000,00 €	13.043.177,11 €	-3.642.019,36 €	-21,8%	484,1%
Propriedades de Investimento	16.624.837,52 €	2.133.000,00 €	12.466.532,19 €	-4.158.305,33 €	-25,0%	484,5%
Ativos Biológicos	60.358,95 €	100.000,00 €	576.644,92 €	516.285,97 €	855,4%	476,6%
Outros Rendimentos	282.029,53 €	671.732,20 €	905.209,68 €	623.180,15 €	221,0%	34,8%

Fonte: DIF(definitivo)

Quadro 91 - Rácios Financeiros/Rendimentos

RÁCIOS FINANCEIROS/RENDIMENTOS	Real Anual 2015	Orçamento 2016	Real Anual 2016
Rácio Rendas Processadas Ajustadas/Receitas Totais	23,7%	49,0%	31,1%
Rácio Heranças Legados Doações/Receitas Totais	2,2%	2,3%	0,4%

Verifica-se, em comparação com o ano de 2015, um aumento nos gastos totais de cerca de 59,5% (+ 7.510.177 euros) que se deve essencialmente a perdas por redução de justo valor resultantes de avaliações das propriedades de investimento da SCML no montante de 9.529.433 euros. Neste âmbito, importa salientar que os ganhos por justo valor ascenderam em 2016 a 12.466.532 euros, tendo as avaliações das propriedades de investimento representado um impacto positivo nos resultados de 2016 de 2.937.099 euros.

Regista-se um aumento dos gastos com pessoal em cerca de 11% que decorre do aumento das atividades desenvolvidas pelo DGIP. A reorganização de diversos Serviços no Complexo de S. Roque causou um aumento dos gastos associados ao Transporte de Bens e de Pessoal em cerca de 83,7%. Também os gastos associados aos

Seguros de Imóveis conheceram um acréscimo de 67,9% por ter sido necessário incluir na apólice de seguros os imóveis que vieram à posse da Santa Casa.

A rubrica Conservação e Manutenção de Espaços Verdes regista em aumento de 156% motivado por intervenções não previstas (Short Rental, Travessa da Boa Hora, Hospital da Estrela e Prédios Rústicos). Salienta-se o decréscimo de gastos na Manutenção e Conservação de Edifícios de Rendimento, de cerca de -64%, uma vez que o foco se centrou na Reabilitação. Por outro lado, os gastos com Manutenção e Conservação de Edifícios de Atividade registaram um acréscimo de cerca de 20%, face a contingências de carácter imprevisível e necessidade de resolução inadiável.

Quadro 92 - Gastos

RECURSOS FINANCEIROS	Real Anual 2015	Orçamento 2016	Real Anual 2016	Δ Real 2016/Real 2015	Δ% Real 2016/Real 2015	Δ% Real 2016/Plan 2016
GASTOS TOTAIS DGIP	12.629.610,03 €	8.087.916,10 €	20.139.787,01 €	7.510.176,98 €	59,5%	149,0%
Total Gastos Fornecim. Serviços Externos	3.454.234,10 €	3.170.892,63 €	3.383.497,37 €	70.736,73 €	-2,0%	6,7%
Serv. Técn., Est. E Proj. + O. Trab. Espec. + Aval., Fisc	323.639,12 €	301.579,63 €	293.376,06 €	30.263,06 €	-9,4%	-2,7%
Vigilância e Segurança	185.557,11 €	150.620,98 €	151.390,85 €	34.166,26 €	-18,4%	0,5%
Pessoal regime de prestação de serviço e comissões	91.391,30 €	89.283,60 €	156.803,50 €	65.412,20 €	71,6%	75,6%
Cons. manut. edificios rendimento	1.308.173,30 €	860.750,00 €	477.795,59 €	830.377,71 €	-63,5%	-44,5%
Cons. manut. edificios afectos a actividade	381.558,47 €	218.000,00 €	456.152,44 €	74.593,97 €	19,5%	109,2%
Manutenção de Espaços Verdes	33.155,57 €	179.382,05 €	85.064,22 €	51.908,65 €	156,6%	-52,6%
Transporte de Bens e Pessoal	58.523,86 €	46.000,00 €	107.514,76 €	48.990,90 €	83,7%	133,7%
Rendas e Alugueres de Edifícios	66.876,80 €	85.924,46 €	156.554,25 €	89.677,45 €	134,1%	82,2%
Seguros de imóveis e Outros	110.079,65 €	167.000,00 €	184.813,56 €	74.733,91 €	67,9%	10,7%
Condomínios	75.863,36 €	118.000,00 €	107.205,93 €	31.342,57 €	41,3%	-9,1%
Outros FSE	819.415,56 €	954.351,91 €	1.206.826,21 €	387.410,65 €	47,3%	26,5%
Total Gastos Com Pessoal	3.262.111,22 €	3.240.517,05 €	3.633.636,43 €	371.525,21 €	11,4%	12,1%
Pessoal - F. Pública	226.425,76 €	227.854,32 €	236.891,63 €	10.465,87 €	4,6%	4,0%
Pessoal quadro CIT	906.885,45 €	841.029,96 €	954.213,64 €	47.328,19 €	5,2%	13,5%
Pessoal - Comissão Serviço	594.442,76 €	640.117,86 €	710.350,09 €	115.907,33 €	19,5%	11,0%
Despesas de representação	82.117,78 €	86.427,12 €	82.406,26 €	288,48 €	0,4%	-4,7%
Outras remunerações, encargos e outros gastos com pessoal	1.452.239,47 €	1.445.087,79 €	1.649.774,81 €	197.535,34 €	13,6%	14,2%
Outros Gastos	5.913.264,71 €	1.676.506,42 €	13.122.653,21 €	7.209.388,50 €	121,9%	682,7%
Gastos de depreciação e de Amortizações	1.454.873,00 €	1.451.161,42 €	1.505.863,65 €	50.990,65 €	3,5%	3,8%
Perdas por imparidade	219.245,52 €	- €	286.239,60 €	66.994,08 €	30,6%	-
Perdas por redução de justo valor	1.709.567,81 €	- €	9.529.432,62 €	7.819.864,81 €	457,4%	-
Encargos de Heranças, Legados e Doações	57.733,89 €	60.000,00 €	47.160,60 €	10.573,29 €	-18,3%	-21,4%
Indemnizações - rescisão de Contratos de Arrendamento	64.875,00 €	100.000,00 €	78.535,71 €	13.660,71 €	21,1%	-21,5%
Outros gastos	2.406.969,49 €	65.345,00 €	1.675.421,03 €	731.548,46 €	-30,4%	2464,0%

Fonte: DIF(definitivo)

Quadro 93 - Rácios Financeiros/Gastos

RÁCIOS FINANCEIROS/GASTOS	Real Anual 2015	Orçamento 2016	Real Anual 2016
Rácio Serviços Técnicos, Estudos e Projetos, Avaliação e Fiscalização de Obras/Gastos Totais	2,6%	3,7%	1,5%
Rácio Conservação e Manutenção Rendimento, Atividade e Espaços Verdes/Gastos Totais	13,6%	15,6%	5,1%
Rácio Gastos com Pessoal/Gastos Totais	25,8%	40,1%	18,0%

Objetivo operacional – 2: Desenvolver ações inovadoras de comunicação e de aprofundamento das relações com beneméritos, arrendatários e utentes

AÇÕES A DESENVOLVER ENQUADRADAS NESTE OBJETIVO:

- Dar a conhecer aos beneméritos/promitentes beneméritos, arrendatários e utentes, o papel que assumem as doações na obra social da SCML.
- Desenvolver ações inovadoras de comunicação e de aprofundamento das relações com beneméritos, arrendatários e utentes.
- Criar instrumentos documentais capazes de aproximar a relação com beneméritos/promitentes beneméritos, arrendatários e utentes.

PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS

Durante o ano de 2016, fruto da política de proximidade e de apoio aos arrendatários, foram apresentados dois planos de ações para divulgação da obra social da SCML e do papel que assumem os imóveis que são doados à SCML. Um plano destinou-se aos utentes e arrendatários e um segundo teve em vista os beneméritos. Neste âmbito, foram executadas 13 ações de promoção e comunicação junto dos públicos-alvo. Assim, e no decorrer do ano e em colaboração com a DICM, foi divulgada na internet (intranet, facebook, e página oficial da SCML), a história de vida de duas ilustres benemeritas desta Santa Casa. De igual forma, e pretendendo alcançar outro tipo de público, foi aceite o convite para uma curta entrevista, no programa televisivo semanal da RTP2, “Hora da Sorte”, onde foi explicada a importância e o papel que as Benemerências assumem no seio da ação da Instituição.

Quadro 94 - Evolução Homóloga

Designação	Real 2014	Real 2015	Real 2016	Δ Valor (2016/2015)	Δ %
Imóveis Provenientes de Heranças Legados	80.000,00	466.538,00	163.053,00	- 303.485,00	-65%
Imóveis Provenientes de Doações	1.430.960,00	827.084,00	285.507,00	- 541.577,00	-65%
Total	1.510.960,00	1.293.622,00	448.560,00	- 845.062,00	-65%
Donativos em Dinheiro	135.654,00	472.554,60	58.669,42	- 413.885,18	-88%
Donativos em Ativos Financeiros	29.131,00	117.561,10	49.291,93	- 68.269,17	-58%

Enquadrado neste objetivo foi elaborado o Manual do Arrendatário. Com este pretendeu-se dar a conhecer a Santa Casa aos inquilinos de modo a promover um maior conhecimento da instituição e disponibilizar informação relativa aos seus direitos e deveres, contactos para atendimento, gestão de solicitações e requerimentos.

Estes resultados espelham o esforço da Unidade de Benemerências e da Unidade de Ativos tanto no apoio direto ao benemérito/arrendatário como na intermediação que se efetua sempre que se revela necessário um apoio mais específico, através do Departamento de Ação Social e Saúde e/ou entidades externas.

Objetivo operacional – 3: Aumentar o número de ações de reabilitação do património

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Proceder à elaboração de projetos e ações de reabilitação do património.

PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS

Durante o ano de 2016, foram iniciados e desenvolvidos 43 estudos, programas funcionais e projetos, pela equipa de projetistas internos:

- 🏠 25 Estudos, programas funcionais e projetos em prédios de Rendimento;
- 🏠 7 Estudos e projetos para a área da Ação Social;
- 🏠 11 Estudos e projetos para a área da Saúde.

Quanto aos projetos levados a cabo por equipas projetistas externas, registou-se a seguinte distribuição:

- 🏠 30 Estudos e projetos em prédios de Rendimento;
- 🏠 15 Estudos e projetos para a área da Ação Social;
- 🏠 6 Estudos e projetos para a área da Saúde.

No mesmo período, foram acompanhados e fiscalizados os seguintes procedimentos:

- 🏠 22 Obras concluídas, com valor contratual total de 2.765.598,90 € + IVA;
- 🏠 20 Obras que terão continuidade no ano de 2017, com valor contratual de 20.313.654,01€ + IVA;
- 🏠 36 Vistorias internas.

Objetivo operacional – 4: Aumentar o grau de eficiência na aquisição de bens e serviços através da agregação de processos de compras

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Implementar medidas de agregação dos processos aquisitivos e diminuir o intervalo de tempo para envio das notas de encomenda.

Principais Resultados Obtidos

No âmbito das suas responsabilidades, foram desenvolvidos, no ano de 2016, 1.576 procedimentos por AJS, a que corresponde um valor de 2.508.059,97 €. Relativamente ao número de procedimentos registou-se uma taxa de variação de 64%, face ao ano anterior. Este diferencial justifica-se pelo aumento do número de pedidos/requisições, de 6.336 em 2015 para 7.418 em 2016, enviados ao DGIP tanto pelo Cliente Interno como pelos arrendatários.

Encontra-se em fase de preparação a agregação das necessidades por natureza, para lançamento de procedimentos por Ajuste Direto ou Concurso Público, por forma a diminuir o número de AJS durante o próximo ano.

Foram ainda realizados 142 procedimentos por AJD, a que corresponde um valor de 3.153.453,29 €, mais 8 procedimentos do que no ano de 2015 (+6%).

Relativamente aos Concursos Públicos (Nacionais e Internacionais), foram realizadas 41 procedimentos aquisitivos, a que corresponde um valor de 18.611.269,83 €, mais 3 procedimentos do que em 2015 (+ 8%).

No ano de 2016, foram processados 1.456 carrinhos em SAP SRM. Foram, ainda, geridos pelo Núcleo de Gestão de Contratos 213 contratos.

Objetivo operacional – 5: *Garantir a conformidade e a atualização do património (imóveis e bens móveis) da SCML*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Proceder ao correto registo cadastral dos imóveis e à inventariação dos bens móveis.

Principais Resultados Obtidos

Para a prossecução deste objetivo importa destacar duas iniciativas:

- A disponibilização na intranet do DGIP ferramenta de comunicação de registo, requisição de etiquetas, movimentações internas, reparações, abates e atualização de dados relativos aos bens móveis da SCML.
- E a criação de uma base de dados com os cadastros dos imóveis da SCML e registo das respetivas áreas, valorização, tipologia, ocupação, estado de conservação, coordenadas GPS e documentação legal.

Foram auditados 5.588 bens móveis, o que corresponde a um desvio de 12% face à meta estabelecida.

Na área do controlo, gestão de imobilizado e inventariação física de bens móveis destaque, ainda, para a Coordenação e acompanhamento de 35 mudanças de serviços e equipamentos, com realce para as de maior dimensão e relevância:

- Núcleo Gráfico Departamento de Jogos – Serviços Centrais;
- Donativo SAS;
- Centro Infantil de Odivelas
- Recolhimento de São Cristóvão
- Arquivo DGIP
- Lar de Odivelas
- Casa de Repouso Cascais
- Lar Santa Clara
- ESSA - Taipas

Objetivo operacional – 6:- *Melhorar a qualidade dos serviços prestados ao cliente interno através da aferição do grau de satisfação com os serviços prestados pelo Departamento*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Aumentar o grau de resposta às solicitações do cliente interno nas áreas da conservação e manutenção e da aquisição de bens.

Principais Resultados Obtidos

Registe-se o esforço na satisfação dos nossos clientes internos, na área da conservação e manutenção tendo –se dado resposta a 100% das solicitações, com recurso a operários/colaboradores internos.

De referir que foram, ainda, realizadas diversas ações de manutenção preventiva e corretiva nas Centrais Térmicas, Hidropressoras e Hidropneumáticas, Postos de Transformação, Sistemas de AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado), Hottes e Exaustores, Elevadores e Plataformas Elevatórias e Centrais Telefónicas, e efetuado o acompanhamento, a gestão técnica dos contractos de manutenção para equipamentos eletromecânicos e de telecomunicações.

Acrescenta-se, ainda, que no âmbito dos contratos de manutenção foram concluídas as seguintes obras:

- 🏠 Prédio N.º 11011588 - Empreitada de beneficiação do Refeitório da Cozinha Central;
- 🏠 Prédio N.º 61021088 - Empreitada de impermeabilização do terraço na rua das Taipas;
- 🏠 Prédio N.º 11011588 - Empreitada de beneficiação do vão de escadas que dá acesso à antiga DIA no Complexo de São Roque;
- 🏠 Prédio N.º 61021088 - Empreitada de beneficiação do 3.º e 4.º Piso na rua das Taipas para as futuras instalações da ESCOLA Superior de Artes Decorativas (ESAD);
- 🏠 Prédio N.º 14025188 - Empreitada de beneficiação da Colónia de Férias de São Julião;
- 🏠 Prédio N.º 10000003 - Empreitada de beneficiação da Casa da Boavista;
- 🏠 Prédio N.º 11011588 - Empreitada de beneficiação de tetos e paredes no piso 1 do Complexo de São Roque;
- 🏠 Prédio N.º 11011588 - Empreitada de beneficiação da sala dos motoristas no Complexo de São Roque;
- 🏠 Prédio N.º 11010988 - Empreitada de beneficiação no Convento São Pedro de Alcântara;
- 🏠 Prédio N.º 11011588 - Empreitada para reinstalação do Call Center, no Complexo de São Roque.

Numa manifesta preocupação com a qualidade dos serviços prestados, o DGIP elaborou um inquérito com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos clientes internos com a área da conservação e manutenção. Após a análise dos inquéritos verificou-se que 100% dos clientes internos manifestaram um grau de satisfação igual ou superior a 3 (escala de 1 a 5).

Foi também lançado um inquérito de satisfação para a área da aquisição de bens e serviços. A análise dos inquéritos permitiu apurar um grau de satisfação igual ou superior a 3 (escala de 1 a 5) para 92% dos clientes internos.

Principais Iniciativas

Ao nível da atividade de manutenção e conservação dos imóveis da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, é importante também destacar o papel da Direção de Gestão de Projetos e Obras na montagem de um procedimento aquisitivo, capaz de incluir a manutenção da globalidade dos imóveis da instituição. Esta abordagem, inovadora da instituição permitiu a redução dos 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.

Na Unidade de Projetos e Obras, tendo em conta as atividades desenvolvidas e mencionadas neste relatório, foi elaborada uma base de dados com possíveis entidades de fornecedores nas seguintes áreas de atuação: empresas de Arquitetura, de Projetos de Especialidades de Engenharia, de Topografia, de Fiscalização, de Sondagens, de Arqueologia e Empreiteiros.

SANTA CASA OPEN HOUSE

Na sequência do ano anterior foi realizada um Open House no prédio da Rua Silva Carvalho 79, no dia 17 de dezembro de 2016, para dar a conhecer os edifícios reabilitados e promover o seu arrendamento. Decorrente da sua realização quase todos os apartamentos foram arrendados.

REALIZAÇÃO DE EXPOSIÇÕES

Foi inaugurada no dia 6 de dezembro, a mostra "As Obras da Santa Casa", na Galeria de Exposições Temporárias do Museu de São Roque. A iniciativa contou com o lançamento do livro "Palácio Portugal da Gama/São Roque". Esta obra é dedicada ao Palácio de São Roque e é o primeiro volume da "**Coleção Património**", que pretende dar a conhecer as intervenções da SCML em edifícios da cidade com valor arquitetónico, histórico e cultural.

SHORT RENTAL SANTA CASA

Atualmente o Alojamento Local tem-se destacado como fonte de receita por parte de pequenos investidores, tendo o DGIP decidido explorar este nicho de mercado, com o objetivo de encontrar novas formas de rentabilização do património imobiliário.

Em abril de 2016 teve início a operação do alojamento local na Rua do Duque, 16-20, e decorrente de uma oportunidade, foi afeta a este negócio o edifício sito na Travessa da Boa-Hora, com início da atividade em setembro de 2016. A equipa destinada à gestão do Short Rental gere as reservas, os canais de distribuição, acompanham a receção e saída de hóspedes e verificam as prestações de serviços realizadas.

📌 MANUAL DO ARRENDATÁRIO

Com o intuito de dar a conhecer a SCML aos arrendatários de modo a promover um maior conhecimento da instituição e disponibilizar informação relativa aos seus direitos e deveres, contactos para atendimento e gestão de solicitações e requerimentos, foi elaborado um Manual do Arrendatário.

Este manual pretende contribuir para diminuição de solicitações cuja responsabilidade de resolução é dos inquilinos assim como sensibilizar para boas práticas na utilização dos espaços comuns dos edifícios.

📌 PRÉDIO SEGURO FECHADO

Com o intuito de evitar uma maior degradação dos prédios e frações devolutas e por questões de segurança, iniciou-se no final de 2014 um procedimento denominado “Prédio Seguro e Fechado”. Este procedimento, 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”.

Assim, neste ano de 2016 foram realizadas procedimentos para 12 imóveis. Pretende-se continuar com esta ação no decorrer deste ano de 2017.

📌 AÇÃO UM DIA PELO AMBIENTE 2016

A realização da 5ª edição da iniciativa “ Um Dia pelo Ambiente “ teve lugar no dia 18 de março de 2016 na propriedade denominada Couto da Apilata, em Gafete.

À semelhança das edições anteriores procedeu-se aos preparativos técnicos e logísticos para a realização desta ação em articulação com o DQI.

📌 PLANO DE AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO PARA A SALVAGUARDA DO PATRIMÓNIO DA SCML

Apresentação do Plano de Ação de Sensibilização para a Salvaguarda do Património da SCML. Esta ação pretende sensibilizar os utentes e colaboradores para a conservação e manutenção do património bem como dar a conhecer algumas boas práticas. Estes procedimentos deverão traduzir-se numa redução do número de pedidos de intervenção de reparação/conservação.

📌 COMUNICAÇÃO

Com o intuito de reforçar o relacionamento de proximidade e o sentimento de pertença a esta Instituição, a Unidade de Benemerências pretendeu não só homenagear os beneméritos desta Instituição, assim como possibilitar que, outros possíveis beneméritos, conheçam e consecutivamente escolham a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa para deixar os seus bens, contribuindo, assim, claramente, para a sustentabilidade presente e futura desta Misericórdia.

DEPARTAMENTO DE QUALIDADE E INOVAÇÃO

MISSÃO

O Departamento da Qualidade e Inovação tem por objetivos promover, apoiar e realizar iniciativas que visem a investigação e desenvolvimento, a inovação, a sustentabilidade e a responsabilidade social da instituição.

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA

Em 2016, o Departamento da Qualidade e Inovação, passou por significativas alterações no que se refere à sua estrutura orgânica e ao seu corpo de recursos humanos. Além de, no início de 2016, ter saído do DQI o Gabinete de Estudos Sociais e a Unidade de Segurança, no final do ano ingressou uma equipa constituída por nutricionistas com a função de fiscalização da Segurança e Qualidade Alimentar da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS EM RELAÇÃO AO PLANO DE 2016

Objetivo operacional – 1: *Apoiar e fomentar a investigação científica nacional, na área das biociências*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Assegurar o apoio à investigação no âmbito do Programa Santa Casa Neurociências.
- Definir Programas de Apoio à Investigação e Formação Científica Avançada.

Principais Resultados Obtidos

Em 2016, foi intenção da área da Investigação e Desenvolvimento alargar o espectro de atuação dos projetos que promove, visando potenciar o processo e os resultados da investigação a nível interno, ou seja, procurando fomentar atividades que, de forma direta ou indireta, promovam uma intervenção de melhor e maior qualidade, nas diferentes áreas de atuação da SCML.

📌 **Prémios SANTA CASA Neurociências 2016**

Com o lema “Investigação por Boas Causas”, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa apostou em 2013, e pela primeira vez na sua história, na criação de 2 prémios, no valor de 200.000€ cada, para incentivar a investigação na área das neurociências.

A 4.ª edição dos Prémios SANTA CASA Neurociências teve lugar em 2016, tendo as candidaturas decorrido entre 19 de maio e 12 de setembro. Tal como desde a primeira edição, foram parceiros científicos dos Prémios, a Universidade de Lisboa, a Universidade do Porto e a Universidade de Coimbra, bem como a Sociedade Portuguesa de Neurociências, a Sociedade Portuguesa de Neurologia e a Sociedade Portuguesa de Medicina Física e de Reabilitação.

Nesta quarta edição privilegiaram-se projetos de investigação com uma forte componente clínica, que permitam a recuperação e consequente melhoria na qualidade de vida das pessoas afetadas.

Os vencedores foram escolhidos por um júri presidido por Isaura Tavares, presidente da Sociedade Portuguesa de Neurociências, sendo também constituído por José Ferro (Universidade de Lisboa), Maria João Saraiva (Universidade do Porto), Catarina Resende de Oliveira (Universidade de Coimbra), Vítor Oliveira (Sociedade Portuguesa de Neurologia), Catarina Aguiar Branco (Sociedade Portuguesa de Medicina Física e de Reabilitação), George Perry (College of Sciences, University of Texas), Henry Markram (École Polytechnique Fédérale De Lausanne) e Brian Cummings (University of California, Irvine).

📌 **Prémio Mantero Belard 2016:**

- A investigadora Sandra Cardoso e a sua equipa, do Centro de Neurociências e Biologia Celular da Universidade de Coimbra, foram distinguidos com o Prémio Mantero Belard 2016, pelo projeto “Efeito toxinogénico da microbiota intestinal na doença de Parkinson esporádica: à procura de “antiPDbióticos””.

📌 **Prémio Melo e Castro 2016:**

- Célia Cruz, investigadora responsável, e a sua equipa da Faculdade de Medicina da Universidade do Porto, foram premiados pelo projeto “INSPIReD - Disfunção da bexiga após lesões vertebromedulares: identificação dos mecanismos de aparecimento e manutenção da hiperatividade neurogénica do detrusor e dissinergia detrusor-esfincteriana”.

A entrega dos galardões da 4ª edição dos Prémios decorreu no dia 30 de novembro, no Palácio Nacional da Ajuda, em Lisboa.

O acompanhamento da execução científica e financeira dos projetos das equipas vencedoras das 3 primeiras edições, 2013, 2014 e 2015, dos Prémios foi também realizado, paralelamente, ao longo de 2016. Neste ano, as 2 primeiras equipas vencedoras dos Prémios Mantero Belard e Melo e Castro, em 2013, terminaram o seu projeto de investigação. Contabilizando a mais recente edição, os Prémios Santa Casa Neurociências contam com 8 equipas

de investigação premiadas, tendo já sido investidos, pela SCML, 1 milhão e 600 mil euros na investigação científica nacional.

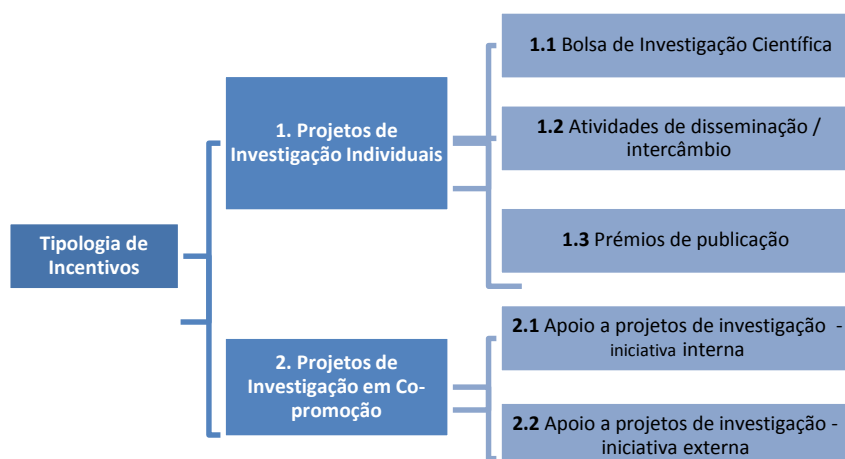
Em 2016, duas descobertas de elevado relevo para a comunidade científica pertenceram a duas equipas vencedoras dos Prémios Santa Casa Neurociências. A equipa liderada por Moises Mallo, vencedor do Prémio Melo e Castro 2014, descobriu que o gene Oct4 é o principal controlador do desenvolvimento do tronco dos vertebrados (o que por exemplo, explica o corpo longo das cobras). Esse gene vai agora ser estudado para se perceber se pode ser utilizado para expandir as células que formam a medula espinhal, atuando na sua regeneração, em caso de lesão. Esta descoberta, que pode abrir novos caminhos no estudo da regeneração da medula espinhal, foi escolhida para a capa da prestigiada revista científica *Developmental Cell*, em agosto de 2016. O vencedor do Prémio Mantero Belard 2014, Rodrigo Cunha, coordena uma equipa internacional que descobriu como eliminar os primeiros sintomas da doença de Alzheimer em modelos animais. Esta descoberta foi publicada na conceituada revista científica *Nature Communications*, em junho de 2016.

📌 ***Programa e Bolsas de Investigação Científica em Esclerose Lateral Amiotrófica***

O projeto vencedor do Concurso do Programa de Apoio a Projetos de Investigação Científica em Esclerose Lateral Amiotrófica, designado “Explorando o impacto de microvesículas derivadas dos astrócitos na degeneração dos neurónios motores e como veículos de libertação de moléculas neuroprotectoras na Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA)”, apresentado por Dora Brites, Líder do Grupo “Neuron Glia Biology in Health and Disease” do Research Institute for Medicines (iMed.Ulisboa), iniciou a sua atividade em 29 de janeiro de 2016, integrando a 5 de Fevereiro desse mesmo ano a bolsa de investigação em ELA, conforme previsto no Regulamento.

📌 ***Programa de Apoio a Programa de Apoio à Investigação Científica da SCML***

No decorrer de 2016, tomando em consideração o atual panorama de I&D em Portugal bem como a preocupação em satisfazer novas necessidades internas quer em termos de enquadramento e apoio ao desenvolvimento de projetos de investigação, quer de promoção das competências dos seus colaboradores, em matéria de investigação científica, visando a disseminação de conhecimento potenciadora de uma melhor intervenção, entendeu-se fundamental estruturar um Programa de Apoio à Investigação, transversal e abrangente.



Ao longo do ano foram definidos e aprovados pela Mesa da SCML os regulamentos de cada um dos incentivos acima identificados, encetados contactos com instituições nacionais de gestão ou regulação da atividade científica e/ou de ensino superior para efeitos de constituição do júri de avaliação dos concursos, iniciada a articulação com a Direção de Comunicação para efeitos de comunicação e divulgação do programa e preparados os documentos de suporte à submissão das candidaturas.

Em 2017 deverá proceder-se à abertura dos concursos, decorrendo de orientação estratégica que venha a ser definida pela Mesa da SCML, sobre este Programa.

🔴 **Gabinete de Estudos Clínicos do CMRA**

No âmbito da forte aposta da atual administração da SCML, na área da I&D, foi anunciado pelo Exmo. Senhor. Provedor, Dr. Pedro Santana Lopes, na Cerimónia de Atribuição dos Prémios SANTA CASA Neurociências 2015, a intenção de criar um centro de investigação no Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão. Perspetivava-se, então, a criação de uma estrutura física de ponta, que permitisse ir de encontro às mais recentes linhas de investigação nas áreas das Lesões Vertebro-Medulares, desenvolvendo investigação clínica de excelência que, de forma clara, permitisse potenciar benefícios diretos aos doentes.

Neste contexto, entendeu-se particularmente relevante a estruturação do Gabinete de Estudos Clínicos (GEC), no Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão (CMRA), que tem como missão o desenvolvimento de estudos clínicos.

No âmbito do diagnóstico inicial à atividade desenvolvida pelo CMRA, foi efetuado um levantamento dos estudos a decorrer, identificando-se 18 no total, em diferentes fases de desenvolvimento, de várias tipologias, envolvendo diferentes serviços e com diferentes promotores (indústria farmacêutica, iniciativa do investigador), para além da identificação das potencialidades do CMRA nesta área.

Consideramos que a dinâmica de envolvimento e participação criada no contexto deste projeto potenciou a organização e a melhoria de práticas profissionais existentes em matéria de estudos clínicos, que se poderão traduzir futuramente numa visibilidade crescente do CMRA, a este nível.

Conferências SANTA CASA Neurociências

Em 2016, a segunda edição do ciclo de Conferências Santa Casa Neurociências, sob o tema: “Doenças neurodegenerativas associadas ao envelhecimento”, realizou-se no dia 9 de novembro na Aula Magna da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa. Os vencedores dos Prémios Mantero Belard 2013, 2014 e 2015 deram a conhecer ao público o trabalho que tem estado a ser desenvolvido pelas equipas de investigação com o financiamento da SCML. A Comissão Organizadora desta conferência teve a possibilidade de reunir alguns dos investigadores e clínicos mais proeminentes ao nível nacional, na área das demências, tanto na realização das comunicações como na moderação das mesas.

Outras iniciativas de relevo

Enquadrada nas novas iniciativas desenvolvidas e promovidas, em 2016, pela área da I&D, que poderão implicar o recrutamento e afetação de pessoal altamente qualificado, na área da investigação científica, considerou-se particularmente relevante a apresentação de um documento preliminar para enquadramento da integração de investigadores na SCML, no âmbito de projetos e estruturas de investigação científica, com o intuito constituir uma reflexão introdutória. Assim, e atendendo ao enquadramento legal existente sobre esta matéria e à realidade institucional da SCML, configuraram-se, de forma simplificada, duas potenciais abordagens à integração de investigadores na SCML, sugerindo-se a constituição de um grupo de trabalho, com elementos internos à SCML, nomeadamente com representantes da DIRH, do CMRA, da ESSA e do DQI, para efeitos de uma elaboração de uma proposta transversal que responda às necessidades identificadas.

Objetivo operacional – 2: Desenvolver a Estratégia de Sustentabilidade da SCML

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Contribuir para a promoção da eficiência energética e ambiental da SCML.
- Promover o fortalecimento da Responsabilidade Social Corporativa da SCML, reforçando a coesão interna.
- Assegurar a comunicação sobre o desempenho de Sustentabilidade na SCML.

Principais Resultados Obtidos

As ações planeadas para 2016, no quadro deste objetivo definido em sede de plano de atividades focaram-se nas dimensões de *compliance* ambiental, eficiência energética e responsabilidade social corporativa.

Não obstante, muitas outras atividades no âmbito da gestão ambiental, da promoção do desempenho energético, da governação e transparência, e da comunicação do desempenho da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa em matéria de sustentabilidade, foram levadas a cabo e devem ser mencionadas neste documento de relato.

📌 **Estratégia de Sustentabilidade 2016-2019: Preparar um Futuro de Boas Causas**

Encerrado o primeiro ciclo da estratégia de sustentabilidade, que vigorou entre 2012 e 2015, as atividades na área da Sustentabilidade e Inovação em 2016 começaram com a apresentação e aprovação pela Mesa da proposta da Estratégia de Sustentabilidade para o quadriénio 2016-2019.

O objetivo deste documento é guiar o trabalho do DQI – e, mais especificamente, da área da Sustentabilidade e Inovação, enquanto agregadora e mobilizadora do trabalho da instituição em prol da sua sustentabilidade - assim como de todos os serviços estratégicos e de toda a comunidade interna, nos próximos quatro anos.

Estabelece como objetivo central, e como maior desafio, o de conseguir que as premissas da sustentabilidade sejam apropriadas por toda a comunidade interna, independentemente de áreas de intervenção, atribuições e hierarquias. Nesse sentido, inclui objetivos e metas que estão cometidas ao DQI, mas também objetivos e metas que estão alinhadas com os objetivos operacionais e com os planos de atividade de 2016 dos demais serviços estratégicos.

○ *Política de Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa*

Para fundamentar a estratégia de sustentabilidade da Instituição, propôs-se também a adoção de uma Política de Sustentabilidade pela instituição, composta, assim, por uma Visão, um Compromisso e um Plano Estratégico com linhas de ação orientadoras.

○ *Objetivo Estratégico de Sustentabilidade*

Incorporar um objetivo no âmbito da sustentabilidade entre os Objetivos Estratégicos da Mesa, foi um dos desígnios inscritos no Plano Estratégico da Sustentabilidade 2016-2019.

Esse desígnio foi cumprido com a inclusão do objetivo «Incorporar o desenvolvimento sustentável como um vetor indissociável da ação da SCML» entre os 13 Objetivos Estratégicos que a Mesa estabeleceu.

📌 **Medidas técnicas de eficiência energética propostas e aplicadas**

Numa perspetiva de aplicação de medidas simples, de baixo custo e com resultados imediatos, realizou-se em outubro uma visita de diagnóstico às condições de utilização de energia elétrica no Complexo de São Roque, com foco na iluminação de espaços comuns, tendo sido elaborada uma proposta com a identificação de medidas de promoção da sua eficiência energética.

Foram identificadas 10 zonas de intervenção prioritária, e as medidas propostas para as mesmas abrangem a alteração do tipo de iluminação, a instalação de sensores de iluminação e/ou presença, a alteração de vãos envidraçados e a programação da ativação dos sistemas de iluminação. A proposta foi apresentada à consideração do Departamento de Gestão Imobiliária e Património, ficando a sua aplicação remetida para 2017.

Com o objetivo de promover o recurso a energias renováveis, apostando em energias limpas e, ao mesmo tempo, promovendo a diminuição dos consumos de gás natural em estabelecimentos afetos à atividade social e a inerente emissão de gases com efeitos de estufa, propôs-se a realização de um estudo para aferir a viabilidade económica e energética da instalação de sistemas solar térmicos num conjunto de edifícios considerados (preliminarmente) tecnicamente elegíveis e prioritários, face ao seu historial de consumos.

Esta proposta foi articulada com a Unidade de Conservação e Manutenção do DGIP, que a validou. A realização do estudo foi adjudicada a uma empresa externa especializada após consulta a vários fornecedores e encontra-se em curso. Após a sua conclusão, será proposto à Mesa a abertura de um procedimento aquisitivo para fornecimento e instalação de sistemas solares térmicos nos edifícios em que a instalação foi validada como tecnicamente viável e economicamente vantajosa.

Na prossecução do objetivo de melhorar a eficiência na utilização da água, propôs-se a instalação de dispositivos hídricos num conjunto de 7 estabelecimentos da Ação Social com um historial de consumos de água *per capita* elevados: Residência Assistida Carlos da Maia, Fundação Júlia Moreira, Residência de Idosos de Campolide, Casa dos Plátanos, Centro de Dia e Lar de Infância e Juventude Rainha D. Maria I, Casa da Fonte, UDIP Luz e UDIP Alta de Lisboa.

A proposta foi autorizada e, entre agosto e setembro, a medida foi concretizada com a instalação de um total de 128 redutores de caudal, 53 chuveiros económicos, 72 sacos economizadores de autoclismo e 5 torneiras mais eficientes.

De acordo com a estimativa efetuada, desde a data de instalação dos dispositivos e até ao final do ano poupou-se, em água, nestes 7 estabelecimentos, o equivalente a 5.900€. €. Ainda que, para parte dos estabelecimentos, a poupança verificada abranja outras medidas, descritas abaixo, os valores são bastante assinaláveis, representando quase metade do investimento financeiro realizado.

Paralelamente à instalação de dispositivos hídricos, nos estabelecimentos com espaços verdes, procedeu-se à realização de ajustes nos sistemas de rega automáticos, diminuindo os tempos de rega. Esta medida foi aplicada em setembro e abrangeu a UDIP Luz e UDIP Alta de Lisboa, a Fundação Júlia Moreira, o Centro Social Polivalente Bairro da Boavista, o Centro de Acolhimento Infantil Vale Fundão II e o Lar Santa Joana Princesa.

Também no âmbito da promoção da diminuição dos consumos de água associados à rega, e em parceria com o Núcleo de Gestão de Contratos do DGIP, ao qual compete a gestão do contrato de manutenção de espaços verdes, foi proposta e concretizada a instalação de pluviómetros em espaços verdes. Foram abrangidos os seguintes estabelecimentos: UDIP Luz e UDIP Alta de Lisboa, Fundação Júlia Moreira, Centro de Acolhimento Infantil Vale Fundão II e Lar Santa Joana Princesa.

Com a aplicação destas três medidas de eficiência hídrica num universo de 10 edifícios, e considerando apenas um período de análise de três meses, houve uma diminuição global de 17% dos consumos e foi possível evitar o gasto de, aproximadamente, 10.500€ no fatura da água.

No âmbito do cumprimento legal do Decreto-Lei n.º 118/2013, que regulamenta o Sistema de Certificação Energética dos Edifícios, em 2016 foram realizadas auditorias energéticas a 5 edifícios da SCML afetos à atividade: Centro de Educação, Formação e Certificação, Centro de Dia e Residência Quinta das Flores, Lar Nossa Senhora do Carmo, Edifício da Calçada Engenheiro Miguel Pais e Centro de Apoio Social dos Anjos.

Na sequência destas auditorias, o Centro de Educação, Formação e Certificação (CEFC) e o Centro de Apoio Social dos Anjos (CASA), tendo obtido uma classe energética «D» nos seus certificados energéticos, ficaram sujeitos à realização de um Plano de Racionalização de Energia, tendo sido já apresentada uma proposta de intervenção. Foram ainda concluídos o processo de certificação energética do Pavilhão Desportivo da Aldeia de Santa Isabel e a tramitação do processo de certificação energética da Escola Superior de Saúde de Alcoitão.

No âmbito da promoção da eficiência energética e hídrica, foi concretizada a adesão de 138 (do total de 157 a abranger) contratos EPAL ao seu serviço *Waterbeep*, que permite fazer a gestão de informação sobre consumos de água. Foi criada uma base de dados para gestão da informação sobre sustentabilidade – energia, água e ambiente - da SCML. Foi ainda realizada a análise da evolução do custo e do consumo de água na SCML entre 2014 e 2015: o caso do Departamento de Ação Social e Saúde.

Projeto de Investigação Innovec'eau

Em 2016, a candidatura apresentada ao Programa Interreg SUDOE pelo Instituto Pedro Nunes, Universidade de Perpignan, Universidade de Nîmes, Universidade Complutense de Madrid, Instituto Politécnico de Toulouse, Dropsens e Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, para realização do projeto de investigação Innovec'EAU, foi selecionada, tendo obtido financiamento.

O projeto está relacionado com o estudo do problema da poluição dos recursos hídricos por poluentes emergentes, particularmente substâncias farmacêuticas e respetivos resíduos produzidos ao nível de instalações especializadas no apoio a pessoas idosas. O projeto Innovec'eau propõe o desenvolvimento de uma tecnologia inovadora baseada no acoplamento de um processo biológico e de tratamento físico-químico que permite uma descontaminação dos efluentes provenientes deste tipo de instalações.

O papel da Santa Casa neste projeto irá ser enquanto *end user*, testando a tecnologia, um sistema de tratamento de águas residuais adaptado aos contaminantes em questão, em dois dos seus estabelecimentos de acolhimento residencial de pessoas idosas.

Na área da Segurança Ambiental, foi ainda realizado um diagnóstico interno sobre os produtos de limpeza e higiene existentes nos equipamentos da Santa Casa e colaborou-se na definição das cláusulas técnicas dos procedimentos aquisitivos destinados ao fornecimento de produtos de limpeza e à prestação de serviços de limpeza de instalações da SCML.

Gestão de resíduos

Em 2016, foi cometida ao DQI a responsabilidade da gestão técnica dos contratos de gestão de resíduos, excluindo os resíduos hospitalares. Considerando as atribuições em matéria ambiental, foram preparados e acompanhados três procedimentos aquisitivos para prestação dos serviços de recolha, transporte e tratamento de resíduos urbanos, equiparados a urbanos, perigosos e outros.

Até ao final do ano, deu-se resposta a 4 solicitações da Unidade de Benemerências, referentes à recolha de resíduos em habitações doadas à SCML. No total das 4 intervenções foram recolhidas cerca de 18 toneladas de resíduos.

A este trabalho somou-se a regular gestão técnica das parcerias e contratos existentes com operadores de gestão de resíduos.

Dando cumprimento à obrigação de comunicação anual à Agência Portuguesa do Ambiente dos resíduos produzidos no ano transato, e enquanto serviço responsável por centralizar toda a informação relativa às quantidades de resíduos produzidos pela nossa instituição, entre janeiro e março, foi desenvolvido o trabalho de compilação e análise de informação sobre os resíduos produzidos e encaminhados pela Santa Casa em 2015.

Em 2016, a Santa Casa produziu um total de 561 toneladas¹⁶ de resíduos, menos 3,4% do que os produzidos no ano transato.

Para esta diminuição contribuiu decisivamente o decréscimo na produção de resíduos não perigosos, ainda que se tenha verificado um acréscimo de 15,7% na produção de resíduos perigosos encaminhados para eliminação. Das cerca de 139 toneladas de resíduos desta categoria, 133 correspondem a resíduos hospitalares do grupo III, tratando-se por isso de uma tipologia cuja produção é extremamente variável, em função do número de utentes e do tipo de cuidados de saúde prestados em cada ano.

Comunicação e sensibilização em matéria de sustentabilidade

O Relatório de Sustentabilidade da SCML elaborado em 2016 referente ao ano transacto seguiu, à semelhança dos dois relatórios anteriores, as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).

Constituiu o terceiro relato anual sobre o desempenho da Misericórdia de Lisboa em matéria de sustentabilidade, e marcou a conclusão da primeira estratégia de sustentabilidade da SCML, em vigor no quadriénio de 2012 a 2015.

Sessão de apresentação dos resultados do Estudo de Caracterização do Perfil Energético da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

¹⁶ Os dados apresentados são provisórios.

No dia 29 de fevereiro, foi dinamizada uma sessão interna de apresentação das conclusões do estudo de caracterização do perfil energético e hídrico do edificado da Ação Social e da Saúde da SCML, desenvolvido no âmbito da estratégia de sustentabilidade entre 2013 e 2015.

A sessão contou com representantes do Departamento de Ação Social e Saúde, do Departamento de Gestão Imobiliária e Património, da Direção Financeira, do Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão e da Unidade de Apoio aos Fundos Externos.

Desenvolvido em parceria com a ADENE, o projeto teve como objetivos avaliar as condições de utilização de energia em 113 equipamentos da Santa Casa nas áreas da Ação Social e da Saúde e identificar prioridades no sentido de melhorar a sua eficiência energética.

A sessão teve como intento mostrar a representatividade dos custos com eletricidade, água e gás nas contas da instituição, a distribuição interna dos consumos por tipologia de edifício afeto à atividade da ação social e da saúde e o ranking de consumos dos edifícios da mesma tipologia, bem como apresentar as principais ineficiências energéticas detetadas e oportunidades de melhoria.

Publicação de artigos na revista Cidade Solidária

Em 2015, a área da Sustentabilidade e Inovação contribuiu com dois artigos para a revista Cidade Solidária da Santa Casa, versando sobre a temática da sustentabilidade e ambiente

Divulgação interna do BI Ambiental 2015 por edifício

Em 2016, pela primeira vez, foi elaborado e divulgado internamente o «BI Ambiental» de cada instalação afeta à atividade, referente a 2014 e 2015.

Este BI, enviado às chefias intermédias e diretores de estabelecimento, resumiu a informação sobre os consumos e custos anuais de eletricidade, gás e água e sobre as emissões de gases de efeito de estufa inerentes do estabelecimento/instalação e evidenciou a sua evolução. Igualmente, e atualizando o ranking de consumos por tipologia de resposta/serviço, mostrou a posição ocupada pelo estabelecimento/instalação em 2015, face aos restantes que compõem o universo da sua tipologia, no consumo de cada recurso.

Em 2016, manteve-se uma rubrica bimestral na Webletter «A Nossa Causa» da Santa Casa, a qual teve como objetivo de dar voz aos dirigentes da instituição através da resposta a um questionário-tipo de 5 perguntas sobre sustentabilidade, no sentido de apresentar aos leitores - públicos internos e externos - a perspetiva da sua área de intervenção na Santa Casa, bem como a sua opinião sobre a temática.

Apresentação do tema «Segurança Ambiental nas sessões «Um dia pela Segurança»

Entre maio e junho, sob o tema «Um dia pela Segurança», foram desenvolvidas 6 ações de sensibilização com o objetivo de alertar as chefias intermédias e, através destes, todos os colaboradores da instituição, para a

importância do cumprimento das regras de segurança e para os procedimentos que devem ser adotados tendo em vista a prevenção das situações de sinistros.

I Jornadas pela Segurança Santa Casa: Sessão sobre Segurança Ambiental

Na sequência da realização das sessões «Um dia pela Segurança», e perante a constatação da necessidade de aprofundar cada um dos domínios de forma mais individualizada, entre 1 e 4 de novembro foram promovidas as I Jornadas pela Segurança Santa Casa, subordinadas ao tema “A importância da Segurança na Sustentabilidade das Organizações”. Coube à área da Sustentabilidade e Inovação organizar a sessão dedicada à Segurança Ambiental.

Ações de Responsabilidade Social da SCML

No âmbito do Programa de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, em 2016 foram promovidas 2 iniciativas ao abrigo da Ação de Voluntariado Interno «Um dia pelo Ambiente», que vem sendo realizado anualmente desde 2012. No conjunto das duas ações, foram realizadas 511 horas de voluntariado corporativo.

Projeto Lisboa (C)idade Maior

Na esteira do projeto Segurança +65, concluído em 2015, em 2016 a USI participou no desenvolvimento de um novo projeto de responsabilidade e inovação social dirigido à comunidade sénior no âmbito da acessibilidade e segurança no espaço público da cidade de Lisboa, o Lisboa, (C)idade Maior.

Envolvendo os mesmos parceiros - a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a Fundação Mapfre e a Polícia Municipal de Lisboa - mais a Direção Municipal de Mobilidade e Transportes da Câmara Municipal de Lisboa - este novo projeto pretende promover a participação ativa das pessoas seniores na construção de uma cidade mais acessível, envolvendo-os na identificação dos principais problemas de segurança, mobilidade e acessibilidade do espaço público dos seus bairros, bem como das respetivas soluções, as quais são articuladas com os serviços da Câmara Municipal.

A assinatura do acordo de colaboração dos parceiros para operacionalização do projeto decorreu no dia 19 de setembro, nos Paços do Concelho.

O projeto tem uma duração prevista de 5 anos, abrangendo cerca de 45 estabelecimentos (21 centros de dia da SCML e 24 centros de dia e centros paroquiais selecionados pela Câmara Municipal de Lisboa), e um universo de cerca de 1500 seniores.

Em cada trimestre é realizada uma ação. Cada ação do projeto é dirigida a um conjunto de dois equipamentos sociais da mesma área geográfica, um da SCML e outro selecionado pela CML. A primeira ação Lisboa, (C)idade Maior envolveu o Centro Maximiliano Kolbe e o Centro de Desenvolvimento Comunitário do Bairro dos Loios, e iniciou-se no dia 27 de outubro.

Programa-Piloto Estou Aqui Adultos

O programa Estou Aqui Adultos é uma iniciativa da Política de Segurança Pública, inspirada no programa original destinado a crianças, que consiste na utilização de uma pulseira com um código alfanumérico único para cada portador que serve para identificação de crianças que se percam dos pais e familiares junto dos serviços de emergência.

A pulseira Estou Aqui Adultos destina-se a todos os adultos que possam sofrer de algum tipo de patologia ou condição que lhes cause desorientação ou perda de memória, tendo como objetivo permitir a sua fácil identificação e aumentar a sua segurança. Mais concretamente, no caso de o portador da pulseira «Estou Aqui» ser encontrado na via pública em estado de especial vulnerabilidade, através de uma simples chamada para o 112 e do código constante na pulseira, é possível fazer a sua fácil identificação e estabelecer um contacto célere com o familiar de referência.

Considerando a sua intervenção na área do envelhecimento e da deficiência e a sua responsabilidade com pessoas especialmente vulneráveis, e no âmbito da sua responsabilidade social, sob proposta do Departamento da Qualidade e Inovação, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa associou-se a esta iniciativa, juntamente com a Fundação LIGA, Associação Alzheimer Portugal e a CERCI Lisboa. Do total das 542 inscrições, 280 foram por parte de utentes da Santa Casa.

Programa Dançar com Parkinson

Criado no final de 2014, Dançar com Parkinson consiste num programa de aulas de dança de prática regular, especificamente dirigido a Doentes de Parkinson e seus cuidadores, realizado com o apoio da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e da Associação Portuguesa de Doentes de Parkinson. Estas sessões de movimento são desenvolvidas num ambiente confortável e seguro, atento às especificidades de cada participante, independentemente das suas condições de mobilidade e dependência.

Para apoiar a implementação e realização do projeto na área de Lisboa, a SCML disponibilizou gratuitamente as suas instalações do Convento de São Pedro de Alcântara, bem como comprometeu-se a formar e coordenar uma equipa de voluntários para preparação do espaço e acompanhamento dos doentes em todas as sessões semanais, ao sábado de manhã.

Durante o ano de 2016 tiveram lugar 40 aulas regulares. A afluência às aulas manteve-se intensa, tendo a iniciativa contado com cerca de 50 participantes, dos quais 22 alunos com Doença de Parkinson, 18 cuidadores e 7 visitantes. As aulas tiveram uma média de 10 alunos com Doença de Parkinson e de 13 alunos, se tivermos em conta o total de participantes, atingindo-se assim o limite de alunos que a sala pode receber.

Decorridos dois anos sobre o início das aulas dirigidas às pessoas com Parkinson e seus cuidadores, face ao observado balanço positivo deste período de atividades e ao firme empenho da equipa em dar continuidade ao projeto, a SCML renovou o seu apoio pelo período de mais um ano.

Programa Café Memória

O Café Memória é uma iniciativa que tem como objetivo proporcionar um local de encontro destinado a pessoas com problemas de memória ou demência, bem como aos respetivos familiares e cuidadores, para partilha de experiências e suporte mútuo. A Santa Casa aderiu à iniciativa em 2014, sendo responsável por dois Café Memória de Lisboa.

Em fevereiro de 2016, considerando os contínuos resultados positivos observados, sob proposta do DQI, a administração da Santa Casa autorizou a renovação do protocolo de colaboração celebrado entre a Sonae Sierra, a Alzheimer Portugal, a SCML, a Sumol+Compal, a Delta Café e a Dietimport, pelo período de mais 1 ano.

Durante este terceiro ano de atividade, um dos espaços onde até então tinha decorrido um dos Café Memória, o Espaço Santa Casa, foi substituído pela cafetaria do Espaço Atmosfera M, pertencente ao Montepio Geral, Associação Mutualista, que integrou a parceria existente. Este espaço é mais central e tem melhores condições de acessibilidade.

Em 2016, cumpriram-se as vinte e quatro sessões Café Memória previstas sob a coordenação da SCML: 11 realizadas na Cafetaria do Museu de São Roque e 1 no Bar da Casa do Pessoal (no segundo sábado do mês); as restantes 12 sessões, realizaram-se 9 na Cafetaria do Espaço Atmosfera M (no terceiro sábado do mês) e 3 no Espaço Santa Casa (no quarto sábado do mês).

No total, contaram-se 304 participações, representando cerca de 11 a 15 participantes, em média, por sessão.

No total das iniciativas de responsabilidade social que envolveram voluntariado feito por colaboradores da Santa Casa, foram realizadas 702 horas de voluntariado, superando-se a meta de 500 horas inicialmente definida.

Árvore de Natal Ecológica da Santa Casa

Para evidenciar as preocupações ambientais da Santa Casa e para mobilizar a sua comunidade em torno do tema da reciclagem e reutilização de materiais, no contexto da estratégia de sustentabilidade e das festividades natalícias institucionais de 2016, a USI e a área de Ação Social do Departamento de Ação Social Saúde aliaram-se na criação de uma Árvore de Natal Ecológica, a qual esteve patente no corredor da Sala de Extrações, no Complexo de São Roque.

Criada usando um abeto com raiz, esta árvore de Natal foi decorada com ornamentos feitos integralmente a partir de materiais reciclados por utentes de 19 equipamentos sociais de apoio a crianças e a pessoas idosas, e constituiu um claro exemplo de que a criatividade não tem limites e de que «nada se desperdiça, tudo se transforma». A adesão foi muito superior à esperada, assim como o número de enfeites criados, que chegou próximo das duas centenas.

Depois da desmontagem da árvore de natal, o abeto foi oferecido a um dos equipamentos sociais participantes, o Centro Social Comunitário do Bairro da Flamenga, onde foi replantado para poder continuar o seu ciclo de vida natural.

Ações de Responsabilidade Social de entidades externas na SCML

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, através da USI, a operacionalização de ações de voluntariado corporativo de empresas externas que pretendem coadjuvar o trabalho social da nossa instituição.

Em 2016, foram coordenadas e acompanhadas a realização de 3 iniciativas de voluntariado corporativo externas, que se desdobraram em 15 ações diferentes. No total, essas ações envolveram quase uma centena de voluntários das entidades promotoras das iniciativas e beneficiaram mais de meio milhão de utentes da nossa instituição, de 15 estabelecimentos de ação social.

Objetivo Operacional - 3: Garantir a racionalização dos recursos afetos ao DQI

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Assegurar o cumprimento das metas orçamentais.
- Assegurar a verificação nos tempos contratualmente definidos do conjunto de faturas vencidas no período, isolando as que não podem ser validadas, identificando o motivo e propondo a consequente ação corretiva.

Principais Resultados Obtidos

Na sequência das últimas alterações orgânicas, considerou-se necessária uma revisão dos processos e procedimentos de planeamento, gestão e monitorização da atividade do DQI, e em particular um aperfeiçoamento da gestão e controlo orçamental do Departamento.

Neste sentido, 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 2016, em matéria de aquisições e de controlo de faturação.

Objetivo Operacional - 4: Avaliação da satisfação com a prestação de serviços do DQI

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Avaliar a qualidade dos serviços e ações desenvolvidos pelo DQI.
- Realização de Estudos de avaliação da qualidade dos serviços prestados e atividades desenvolvidas pelo Departamento (DQI).

Principais Resultados Obtidos

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.

Com o objetivo de avaliar o serviço prestado pela I&D, nomeadamente em relação à satisfação dos candidatos aos programas de investigação bem como às iniciativas organizadas e promovidas pela Unidade, foram realizados inquéritos de avaliação da satisfação por parte do Gabinete de Estudos Sociais da SCML. Dos resultados obtidos salienta-se o seguinte:

- Foi realizado um estudo independente para avaliação da satisfação do serviço de apoio às candidaturas da 4.ª edição dos Prémios Santa Casa Neurociências, no qual 100% dos inquiridos mostraram-se «Totalmente Satisfeitos» (pontuação 5) com o serviço prestado, nos diversos parâmetros analisados: disponibilidade demonstrada, adequação das respostas, tempo de resposta, cordialidade da resposta, a clareza da informação prestado e o serviço de forma global.
- Foi também realizado um estudo para avaliação da satisfação relativamente à 2ª Edição das Conferências Santa Casa Neurociências: A avaliação global da conferência foi bastante positiva (95% dos inquiridos consideraram-na Boa, Muito Boa ou Excelente). Cerca de 7% dos participantes que responderam ao questionário referiu mesmo que foi Excelente.

A área da Sustentabilidade e Inovação contribuiu com a realização de dois estudos das atividades desenvolvidas no âmbito do Programa interno de Responsabilidade Social e Cidadania Ativa.

Em 2016, a USI diligenciou a realização de dois estudos, os quais tiveram por objetivo avaliar a qualidade das duas ações de voluntariado interno «Um dia pelo Ambiente» realizadas, as quais já foram sumariadas no presente relatório. Os estudos foram realizados pelo Gabinete de Estudos Sociais da Direção de Comunicação. A avaliação feita pelos participantes das duas ações foi muito positiva.

DEPARTAMENTO DE EMPREENDEDORISMO E ECONOMIA SOCIAL

MISSÃO

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 a desafios e necessidades sociais emergentes, através da criação de uma nova geração de instrumentos que incentivam a produção de novas ideias, sempre com um objetivo de sustentabilidade.

O ano de 2016 foi pautado por um processo de reorganização das atividades, dando continuidade à promoção do empreendedorismo social, tendo alguns programas sido objeto de reestruturação e o departamento concebido um conjunto de ações que envolveram instituições, entidades públicas e privadas, agregando ativos, conhecimento, experiência e recursos (humanos, técnicos, financeiros e logísticos). Estas ações perspetivaram e reforçaram parcerias estabelecidas, nomeadamente no âmbito do Banco de Inovação Social (BIS), uma plataforma informal e colaborativa que reúne num projeto comum 30 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.

ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS EM RELAÇÃO AO PLANO PARA 2016

Objetivo operacional – 1: *Desenvolvimento do Balcão do Empreendedor*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Assegurar o atendimento e a prestação de informação aos seus utilizadores.

Principais resultados obtidos

Quadro 95 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Número de atendimentos	40	124	210%
Número de eventos com presença do Balcão do Empreendedor	1	4	300%

O Balcão do Empreendedor configura-se como uma estrutura de apoio, esclarecimento, informação e encaminhamento no âmbito do empreendedorismo social. Durante o ano de 2016 foram efetuados 124 atendimentos que se consubstanciaram na prestação de informação e encaminhamento de potenciais empreendedores, interessados em programas da SCML e dos seus parceiros. Estes atendimentos foram essencialmente efetuados online. De referir também que o Balcão do Empreendedor esteve presente em 4 eventos: na Bolsa de Empreendedorismo, no evento Portugal Economia Social, no Congresso Internacional – Animação Sociocultural, Globalização, Multiculturalidade, Educação Intercultural e Intervenção Comunitária da Amadora e no CMRA, Dia da Terapia Ocupacional.

Objetivo operacional – 2: *Promover o empreendedorismo social em parceria*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Realizar protocolos/parcerias no âmbito do empreendedorismo social.

Principais resultados obtidos

Quadro 96 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Número de protocolos/parcerias	1	3	200%

Durante o ano de 2016 foram celebrados 3 protocolos/parceiras com o objetivo de promover o empreendedorismo social:

- Assinatura da Adenda ao Acordo de Consórcio Lisbon Living +, que tem como missão a promoção da vida saudável e do envelhecimento ativo através da investigação, desenvolvimento, inovação e produção de bens e serviços com valor social e económico, missão alcançada através da cooperação entre a academia, as empresas, autarquias e outros parceiros sociais. Este consórcio, constituído por 30 entidades, propõe-se criar, coordenar e executar um programa de atividades, associando diferentes entidades do “triângulo do conhecimento”, nas áreas da Educação, Investigação & Desenvolvimento e Empresas, com vista à inovação social e económica, ao empreendedorismo, e ainda na participação das atividades do EIT, European Institute of Innovation and Technology, na área do EIT Health.

- Participação no Grupo de Trabalho SPOTS - *Sustainable Projects for Organisations in the Third Sector*. O SPOTS é um projeto europeu, financiado pelo Programa Erasmus+, que tem como objetivo reforçar a eficácia e a qualidade dos processos de financiamento no Terceiro Setor através da análise dos constrangimentos da ação, na elaboração de recomendações de potenciação e do reforço da relação entre entidades financiadoras e beneficiárias de financiamento. Este projeto é promovido por um instituto não lucrativo francês, o IFAID, *Institut de Formation et d'Appui aux Initiatives de Développement*, que desenvolve formação para instituições do Terceiro Setor, e inclui parceiros do Reino Unido, Portugal e Argélia. Com uma duração de 2 anos (2015/2017), o projeto SPOTS é constituído por 3 fases: investigação, formação e disseminação. Na 1.ª fase foram analisadas as modalidades de financiamento do Terceiro Setor em Portugal. Finalizada a fase de diagnóstico, a 2ª fase inclui uma sequência de *workshops*, reuniões de trabalho e ações de formação para divulgação e partilha dos primeiros resultados da investigação. O DEES integrou o grupo de trabalho de reflexão sobre financiamento e sustentabilidade das organizações da economia social, para recomendações e uma maior eficácia e qualidade do financiamento do Terceiro Setor.

- Parceria com a Fundação da Juventude para apresentação de candidatura ao Programa Parcerias para o Impacto, no âmbito do POISE - Programa Operacional para a Inclusão Social e Emprego (Portugal 2020), assumindo a SCML a qualidade de Investidor Social. A candidatura apresentou o projeto “*Get Forward, uma oportunidade para a inclusão de jovens*”, com objetivo de inclusão social de jovens NEET (não estudam, não trabalham e não estão em formação), oriundos de 6 municípios do Norte de Portugal, a desenvolver em 3 fases e durante o período de 3 anos. A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tem um historial de colaboração e acompanhamento da atividade da fundação, como entidade fundadora e Vice-Presidente do Conselho de Fundadores.

Objetivo operacional – 4: Criar documentos de promoção do empreendedorismo social

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Publicações temáticas.

Principais resultados obtidos

Quadro 97 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Número de publicações	1	4	300%

Desde 2015 que a Revista Cidade Solidária, editada pela SCML, conta com uma rubrica dedicada à Economia Social, sendo os seus contributos da responsabilidade do DEES tendo, durante o ano de 2016, sido convidadas quatro individualidades, com o objetivo de contribuir com a sua experiência, e que apresentaram as seguintes publicações:

- “O Empreendedorismo é um Valor” da autoria de João Pedro Tavares, Presidente da Junior Achievement Portugal;
- “Francisco e a Economia Social” da autoria de João César das Neves, Professor Catedrático da Universidade Católica Portuguesa;
- “LinQUE Cuidar em Casa – Porque em Cuidados Paliativos todo o tempo conta” da autoria de Elsa Mourão, Presidente da Direção da COOP LINQUE – Cuidados Paliativos em Casa, e que participou no programa de empreendedorismo do DEES;
- “Determinantes da Saúde e Empreendedorismo Social” da autoria de António Correia de Campos, ex-Ministro da Saúde do XVII Governo.

Objetivo operacional – 5: Criar metodologias e instrumentos de cocriação e capacitação no âmbito da inovação social

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Desenhar um novo modelo de inovação social.
- Realizar *workshops* de inovação social e empreendedorismo.

Principais resultados obtidos

Quadro 98 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Número de instrumentos ou metodologias criadas	1	2	100%
Número de horas realizadas em <i>workshops</i>	12	17	42%

No âmbito do desenvolvimento dos programas de empreendedorismo e inovação social promovidos pelos DEES, com vista ao apoio a empresas e negócios de cariz social, torna-se premente a avaliação do seu impacto. Nesse sentido, o DEES desenvolveu um trabalho de análise e estudo para identificação de um referencial de avaliação, para melhor aferir a geração de valor e impacto de projetos desenvolvidos.

No ano de 2016, foi criado um instrumento de desenvolvimento de competências para a inserção de jovens denominado «Education for Life Challenges» para integrar a candidatura ao Horizon2020 - *Call Co Creation-01-2017*, instrumento que tem como objetivo a promoção da inserção de jovens. Este projeto envolveu um grupo de trabalho que integrou serviços do Departamento de Ação Social e Saúde (CEFC, ASI, GMAG, UTA) e a Unidade para os Assuntos dos Fundos Externos (UAFE). O projeto-piloto, tem como objetivo desenvolver nos jovens a capacidade de responder aos desafios da vida ativa, passando por um processo de experimentação através de um Programa de Educação Não Formal, criado pelo DEES e baseado na metodologia do Design Thinking. O programa foi criado para responder às necessidades de inclusão social de jovens em risco que frequentam cursos de formação profissional de equipamentos da Santa Casa (ASI, Aldeia de Santa Isabel) e (CEFC, Centro de Educação Formação e Certificação) e adaptado aos públicos-alvo dos parceiros europeus que integram a candidatura. Para a apresentação da candidatura será constituído um consórcio que incluirá cerca de 11 parceiros, de pelo menos 3 países europeus, e para um orçamento máximo de 2,5 milhões de euros por candidatura.

Tendo como objetivo a promoção do empreendedorismo e da inovação social e a capacitação dos participantes nestas áreas, foram realizados os seguintes workshops:

- No âmbito da visita da Comitiva do Governo de Brasília, ocorrido em abril (3 horas);
- No âmbito da visita de comitiva de docentes da Universidade do Brasil ao BIS, Banco de Inovação Social, ocorrido em junho (4 horas);
- Participação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa no Web Summit, em 08 de novembro (2 horas);
- Sessão com a Fundação Eugénio de Almeida, em Évora, em novembro (2 horas);
- No âmbito da conferência realizada no CMRA, Centro de Medicina e Reabilitação de Alcoitão (6 horas) no âmbito do Dia Internacional de Terapia Ocupacional.

Objetivo operacional – 8: Realizar iniciativas que encorajem uma cultura empreendedora, criativa e inovadora

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Participar em eventos da especialidade de inovação social.

Principais resultados obtidos

Quadro 99 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Número de presenças em eventos	1	8	700%

No que concerne à participação em eventos da especialidade da economia, empreendedorismo e inovação social, o Departamento esteve presente nos seguintes eventos:

- Workshop organizado pelo Consórcio Lisbon Living +, realizado em 04 de fevereiro, sobre oportunidades de financiamento no quadro do Horizon 2020 e do 3.º Programa de Saúde da União Europeia, tendo em

vista o desenvolvimento de propostas de trabalho conjuntas. Este Workshop incluiu 4 grupos de trabalho setoriais (break-outs setoriais), subordinados aos temas: “Estilos de Vida Saudável”; “Big Data e Saúde”; “Acessibilidade & mobilidade Urbana” e “Inovação Social”. Estes workshops temáticos destinaram-se a desenvolver e aprofundar parcerias entre os membros do Lisbon Living + e identificar os desafios dentro de cada área setorial que possam originar, a curto prazo, candidaturas conjuntas aos programas de financiamento disponíveis;

- Sessão com a Universidade Aberta realizada em 16 de fevereiro no âmbito de formação para a inovação e empreendedorismo social;
- Bolsa do Empreendedorismo promovida pela Representação da Comissão Europeia em Portugal, realizada no dia 09 de maio. Evento de promoção do relançamento económico, crescimento e emprego, reunindo empresários, empreendedores, incubadoras e entidades que gerem fontes de financiamento europeias e nacionais, business angels, banca e entidades ligadas ao capital de risco. A presença do DEES teve como objetivo a divulgação de atividades e programas e o estabelecimento de contactos com entidades presentes.
- Evento Portugal Economia Social – “Encontro do Empreendedorismo e Inovação na Economia Social” que decorreu entre 19 e 21 de maio, organizado pela Fundação AIP para reunir as principais entidades e agentes da Economia Social. O DEES esteve integrado na representação institucional da SCML, tendo tido a possibilidade de divulgar as suas atividades e promover os projetos apoiados pelos programas de empreendedorismo.
- Lançamento da *Social Innovation Community*, em Bruxelas, nos dias 26 e 27 de setembro, projeto financiado pela Comissão Europeia no âmbito do Programa *Horizon2020*. O evento teve como objetivo apresentar um projeto que se pretende posicionar como a rede de referência da inovação social da Comissão Europeia e que inclui 8 *networks*. Composto maioritariamente por sessões de trabalho em que os participantes foram chamados a pronunciar-se sobre a configuração ideal e sobre o potencial impacto da *Social Innovation Community* no âmbito das 8 *networks*. O DEES participou nas sessões temáticas dedicadas à Inovação Social Digital e Economia Social. As sessões incluíram debate e visitas a instituições, tendo sempre como pano de fundo a inovação social. Nesta ocasião, foi divulgado o Concurso Santa Casa Challenge junto da organização e das entidades presentes.
- Conferência Anual da EVPA (*European Venture Philanthropy Association*), que decorreu em Paris, entre 1 e 3 de novembro. Foi um importante evento europeu sobre filantropia e investimento social onde marcaram presença a maioria dos seus membros, e onde se incluem as organizações europeias mais importantes do setor. O DEES divulgou o Concurso de Inovação Social Digital Santa Casa Challenge, no evento.
- Participação no Web Summit realizado entre 8 e 10 de novembro.
- Participação em sessão de *networking* promovida pela Fábrica de Startups, onde foi divulgado o Concurso Santa Casa Challenge.

Objetivo operacional – 9: Promover o Empreendedorismo Social através de ações de apoio a iniciativas com um elevado potencial inovador

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Divulgar ações na comunicação social.

Principais resultados obtidos

Quadro 100 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Número de referências na comunicação social	6	62	933%
Número de <i>post's</i> nas redes sociais do BIS	20	269	1245%

No que respeita à divulgação de ações e projetos de empreendedorismo social, quer nas redes sociais, quer nos meios de comunicação social, durante o ano de 2016 foi feito um esforço significativo de divulgação, pelo que o volume de comunicação é significativamente superior ao inicialmente previsto.

Objetivo operacional – 10: Elaborar novos regulamentos da atividade do DEES

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Elaborar regulamentos.

Principais resultados obtidos

Quadro 101 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Número de regulamentos elaborados	2	3	50%

Durante o ano de 2016 procedeu-se à reformulação do regulamento do Programa de Apoio a Empresas Sociais, que se consubstanciou em duas propostas distintas, uma apresentada em janeiro, decorrente de trabalhos já realizados e uma segunda proposta efetuada em março, com introdução de alterações significativas. Para o lançamento do Concurso de Inovação Social Digital Santa Casa Challenge, foi elaborado um regulamento com as respetivas condições de participação. Foi também efetuada revisão do regulamento do BIS, Banco de Inovação Social, que resultou num novo regulamento.

Objetivo operacional - 11: Contribuir para a sustentabilidade dos projetos através de instrumentos de financiamento

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Apoiar projetos através de instrumentos de financiamento.

Principais resultados obtidos

Quadro 102 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Número de candidaturas apresentadas a fundos de financiamento	1	1	0%

Decorrente da parceria estabelecida com a Fundação da Juventude, em novembro, foi apresentada candidatura ao Programa Parcerias para o Impacto, no âmbito do POISE - Programa Operacional para a Inclusão Social e Emprego (Portugal 2020), assumindo a SCML a qualidade de Investidor Social. O projeto, designado GET FORWARD, tem objetivos de inclusão dirigida a jovens entre os 18 e os 25 anos em risco de exclusão social, a ser implementado em 6 Municípios da região Norte. O principal objetivo deste projeto é promover o desenvolvimento pessoal, a integração social e a empregabilidade dos jovens participantes através de atividades supervisionadas para a formação de competências pessoais, com acompanhamento social através de mentores e promoção da primeira experiência no mercado de trabalho. O projeto tem a duração de 3 anos, estando prevista a realização de 6 edições com grupos de 20 jovens em cada município e a seguinte estrutura: Fase 1: Seleção; Fase 2: Módulos de capacitação; Fase 3: Prática em contexto de trabalho e Fase 4 (transversal): Mentoria social e integração no mercado de trabalho.

Objetivo operacional – 12: Apoiar os projetos de empreendedorismo social e as ideias de inovação

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Prémio Santa Casa Inovação Social (Santa Casa Challenge):
 - Divulgar a página do Prémio Santa Casa Inovação Social.
 - Receção de candidaturas ao Prémio Santa Casa Inovação Social.
- Apoiar projetos de empreendedorismo social.

Principais resultados obtidos

Quadro 103 - Indicadores de desempenho

Indicador	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Prémio Santa Casa Inovação Social (Santa Casa Challenge)			
Número de acessos à página	100	4636	4536%
Número de candidaturas	40	61	53%
Apoiar projetos de empreendedorismo social			
Número de projetos apoiados	ND	20	-
Valor dos projetos apoiados	ND	28.663,46 €	-

ND – Não definido

No âmbito do desafio lançado pela participação da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) no evento Web Summit, que se realizou em Lisboa durante o mês de novembro, o DEES lançou um concurso de inovação social

digital designado “Santa Casa Challenge” que marcou presença no evento. O objetivo deste concurso foi a procura de soluções tecnológicas inovadoras para necessidades sociais em 4 áreas de intervenção da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, com 3 desafios por área, num total de 12 desafios: Ação Social, Cultura e Património, Economia Social e Saúde. As soluções candidatas deviam originar dispositivos, aplicativos, conteúdos digitais, serviços web ou de comunicação, associando as novas tecnologias ao desenvolvimento social e ao bem-estar da população. Para este concurso foram convidados os seguintes parceiros: AICEP, Portugal Global, CCAM-Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Fábrica de Startups, FNABA-Federação Nacional de Business Angels, Fraunhofer Microsoft, Montepio Geral, e Nos. Os resultados foram muito positivos, tendo sido rececionadas 61 candidaturas durante o período de submissão que decorreu entre 01 de setembro e 23 de novembro, através do *website* do concurso criado para o efeito. As 12 candidaturas finalistas tiveram a avaliação da Direção de Informática da SCML, tendo sido também avaliadas pelo júri constituído pelos parceiros do concurso, e pelas áreas respetivas através de *Pitch* presencial em sessão pública, realizada no dia 15 de dezembro, tendo a sessão de entrega de prémios sido realizada em 21 de dezembro.

No que respeita ao apoio concedido a projetos de empreendedorismo social, durante o ano de 2016, o DEES apoiou um total de 20 projetos, traduzindo-se este apoio num valor monetário de 28.663,46€. Alguns dos projetos apoiados integraram programas de empreendedorismo promovidos pelos DEES em anos anteriores, sendo que 8 projetos foram finalistas da 2.ª edição do Programa de Apoio a Empresas Sociais e 4 projetos foram finalistas do *Projeto UAW, United At Work (Fostering Intergenerational Entrepreneurship Project)*. O apoio concedido consubstanciou-se na promoção deste projetos em eventos da área da economia e inovação social, como na Bolsa do Empreendedorismo, no Portugal Economia Social e no Web Summit, quer através da sua presença física, quer através da produção e distribuição de informação promocional. Os restantes 5 projetos apoiados foram os vencedores do Concurso Santa Casa Challenge, sendo que o apoio concedido se traduziu em 4 prémios monetários no montante de 5.000€ cada e atribuição de 4 Startup Packs para presença com stand na área de startup’s, na edição do Web Summit de 2017, correspondentes ao montante de 1.950€ cada.

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, através da marca corporativa 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 previstos na lei.

O Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (DJSCML) dispõe de orçamento e contas próprias, anexos ao orçamento e contas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

MISSÃO

A Missão do Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, representado sob a marca Jogos Santa Casa, 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 mesmo, por forma a assegurar a proteção da ordem pública, a preservação do património das famílias, promovendo a redistribuição dos gastos em jogo.

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA

Num ano de resultados financeiros incomparáveis, o Departamento de Jogos reforçou o seu desígnio de continuar a ser a referência de excelência no setor de atividade de jogo a dinheiro em Portugal, posicionando-se como a escolha de eleição dos apostadores que, diariamente, apostam nos Jogos Santa Casa: para a realização dos seus sonhos - através dos muitos prémios atribuídos -, e com a plena consciência de que ao apostar nos nossos jogos estão, também, a apoiar muitas e nobres causas – as designadas “Boas Causas”.

O ano de 2016 foi um ano marcante para um dos jogos preferidos dos portugueses, o Euromilhões. Em julho, o DJSCML anunciou publicamente que o jogo multijurisdicional iria sofrer alterações. Cada aposta simples no Euromilhões passou a incluir a participação obrigatória no M1LHÃO, o jogo que atribui garantidamente e todas as sextas-feiras um milhão de euros, em exclusivo para apostas registadas em Portugal. Numa lógica de proximidade e conquista de novos públicos e apostadores, o Departamento de Jogos lançou a nova aplicação móvel (App JSC) para aposta e consulta de chaves e resultados dos jogos sociais do Estado.

É desígnio do Departamento de Jogos continuar a merecer a total confiança dos Portugueses, quer dos que representam as entidades beneficiárias das suas receitas – que, com as verbas que lhes são destinadas por lei, garantem a prossecução do seu trabalho e o seu papel na sociedade –, quer dos demais stakeholders com quem o DJSCML estabelece permanentemente relações de parceria importantes, sejam apostadores, mediadores, o público em geral, os próprios colaboradores da Santa Casa, ou mesmo as lotarias com as quais mantemos um relacionamento alinhado nos mesmos valores.

A sólida dimensão e notoriedade que o DJSCML atingiu no mercado de jogo a dinheiro em Portugal permite, por isso, continuar a ambicionar um contínuo crescimento dos resultados dos jogos sociais que, por sua vez, permite gerar valor para a nossa sociedade.

É intenção do DJSCML rentabilizar todos os seus pontos de venda, investindo no seu desenvolvimento, na sua sustentabilidade e na formação dos seus mediadores.

O sucesso dos Jogos Santa Casa assenta, hoje e sempre, na dedicação, empenho e no total compromisso que todos assumem na prossecução da sua Missão e no alcance das metas traçadas, aliado a uma vincada capacidade de inovar, estudar e antecipar desafios com a atitude de quem quer fazer mais e melhor. O sucesso da marca Jogos Santa Casa representa, acima de tudo, a instituição histórica que lhe dá o nome – a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa –, cujo trabalho e atividade desenvolvidos junto da nossa sociedade são plenamente reconhecidos por todos.

Os valores devolvidos à sociedade

Em 2016, o dinheiro devolvido à sociedade representou 97,0% das receitas obtidas nas vendas de jogo, o que totalizou 2.690,6 milhões de euros.

A exploração dos jogos sociais do Estado gerou, desta forma, mais 516,7 milhões de euros em 2016 do que em 2015, o que se aproxima da totalidade do aumento registado nas vendas brutas.

Boas Causas

Em 2016 foram destinados 677,5 milhões de euros ao financiamento de boas causas.

Mais 69,9 milhões de euros do que o registado em 2015, ou seja, um acréscimo de 11,5%.

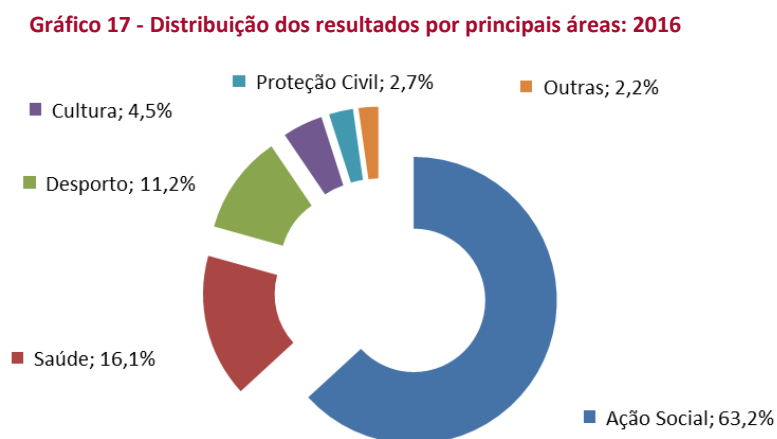
Resultados Distribuídos

Neste ano foram distribuídos aos beneficiários dos jogos sociais do Estado 664,4 milhões de euros, decorrentes dos resultados de exploração alcançados.

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 2016, a repartição destes montantes por grandes áreas sociais foi a seguinte:



Patrocínios

Em 2016, os Jogos Santa Casa, continuaram a sua caminhada de apoio ao Desporto e ao Talento Nacional, consolidando a sua estratégia de apoio às Federações Desportivas e aos Comitês Olímpico e Paralímpico, tendo atribuído 5,4 milhões de euros de patrocínios.

Tratou-se de um ano assinalado por eventos desportivos à escala mundial, marcados pela realização dos Jogos Olímpicos Rio 2016, os primeiros a serem realizados num País de Língua Portuguesa, bem como pelo Europeu de Futebol, onde Portugal se sagrou campeão Europeu – título nunca anteriormente alcançado.

Os Jogos Santa Casa mantiveram a sua importante posição, não só enquanto patrocinadores, mas sobretudo como parceiros, do Comité Olímpico e Paralímpico de Portugal, e também das principais Federações desportivas do nosso país: Futebol, Basquetebol, Canoagem, Remo, Judo, Motociclismo, Rugby, Ténis de Mesa e Desporto Universitário.

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 valores que se traduzem em retorno social e que, em 2016, foi de 861,1 milhões de euros.**

O imposto do selo gerado pelos JSC neste último ano atingiu 183,6 milhões de euros, tendo registado um crescimento de 2,9% face a 2015, sobretudo motivado pelo aumento do valor em apostas. A receita fiscal

resultante da exploração dos jogos sociais do Estado continuou a constituir uma parcela bastante significativa da receita fiscal do Estado em imposto do selo, tendo representado 12,2% do total da receita originada por este imposto.

Coesão Social

Em 2016 a contribuição global dos Jogos Santa Casa para ações que se inserem na promoção da coesão social em Portugal ultrapassou os mil milhões de euros, totalizando 1.086,7 milhões de euros.

Para além do financiamento das políticas sociais do Estado incluem-se neste patamar de retorno:

- o investimento 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 e na promoção do Jogo Responsável como meio de proteção do património das famílias e da ordem pública, que em 2016 foi de 2,7 milhões de euros, tendo ultrapassado em mais de 1,5 milhões de euros o realizado no ano anterior;
- a afetação de receita 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, e que em 2016 ascendeu a 13,5 milhões de euros;
- as remunerações pagas pelos apostadores aos mediadores dos jogos sociais do Estado, que em 2016 totalizaram 209,5 milhões de euros. Em 2016, não obstante o aumento do número de pontos de venda, mais 151 do que no ano anterior o que perfaz 4.969 pontos de venda no final do ano, o valor anual recebido por ponto de venda registou uma subida significativa, tendo sido, em média, de 42,2 mil euros, estimando-se que na sua globalidade, estas remunerações tenham assegurado mais de 14.500 postos de trabalho.

Retorno Total

O retorno total gerado pelos Jogos Santa Casa para a sociedade foi de 2.690,6 milhões de euros em 2016.

Neste último patamar de retorno à sociedade somam-se os prémios atribuídos deduzidos do imposto do selo sobre prémios, já considerado ao nível do retorno social. No último ano os prémios atribuídos¹⁷ totalizaram 1.668,0 milhões de euros, mais 372,4 milhões de euros do que em 2015.

Objetivo operacional – 1: Melhorar a rentabilidade do Departamento de Jogos

¹⁷ Corresponde ao Valor Bruto dos Prémios, sem dedução do imposto do selo sobre prémios

Rendimentos

Os rendimentos globais da atividade dos JSC em 2016 atingiram o valor de 767,0 milhões de euros¹⁸, o que representou um acréscimo anual de 11,9%, mantendo-se o elevado ritmo de crescimento já registado em 2015, o que é bastante significativo, sobretudo, se tivermos em consideração as evoluções dos anos anteriores (2012 a 2014) em que, praticamente, o crescimento foi nulo.

Quadro 104 - Rendimentos JSC: 2014 - 2016 (milhões de euros, %)

	2014	2015	2016	Var. 2016 / 2015
Vendas brutas dos Jogos (1)	1.880,3	2.240,3	2.775,2	23,9%
Deduções (2)	1.280,2	1.566,6	2.018,2	28,8%
Prémios	1.065,6	1.295,6	1.668,0	28,7%
Rem. mediadores pagas p/ jogadores	133,7	171,0	209,5	22,5%
Dedução p/ atribuição de Receita	0,0	3,6	21,2	489,2%
Imposto do Selo s/ jogo	81,0	96,5	119,5	23,9%
Vendas líquidas dos Jogos (1)-(2)	600,1	673,7	757,0	12,4%
Prémios caducados	9,1	8,6	8,7	2,0%
Restantes Rendimentos (líquidos de regularizações de financiamentos FREM)	4,9	2,9	1,3	-55,8%
TOTAL	614,1	685,2	767,0	11,9%

Contudo esta variação é bastante menos expressiva do que a observada nas vendas brutas, o que se justifica pelo facto de a principal componente dos rendimentos residir nas vendas líquidas, que no último registaram um crescimento de 12,4% o que, no entanto, traduz uma aceleração, ainda que muito ligeira, em relação à subida registada no ano passado 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.

Este facto deve-se, sobretudo, ao ganho de importância relativa da Lotaria Instantânea e à progressão de vendas do novo Jogo de Apostas Desportivas à Cota em 2016, dado que estes Jogos têm implícitos valores superiores de montantes destinados a prémios e, no caso da Lotaria Instantânea, de remunerações pagas aos mediadores. Ao decompor as vendas brutas torna-se evidente a importância crescente destas componentes, nomeadamente a que respeita aos prémios atribuídos.

As vendas líquidas ocupam a maior fatia do total dos rendimentos tendo representado 98,7% destes em 2016. Em 2015 esta percentagem foi de 98,3%.

Entre os restantes rendimentos, a componente mais significativa é a correspondente aos prémios caducados, que em 2016 apresentaram um acréscimo de 2,0% em relação ao ano anterior e ao contrário do que tem vindo a ser a tendência manifestada. Contudo, em relação aos prémios atribuídos, a caducidade mantém-se em ritmo descendente, tendo representado 0,6% em 2016, quando em 2015 representou 0,7% e 0,9% em 2014.

¹⁸ Rendimentos deduzidos das regularizações de amortizações e gastos de investimentos financiados através do fundo destinado à renovação de equipamentos e sistemas de exploração de jogo

Gastos

A expansão da atividade observada em 2015 e 2016, e em particular o lançamento de dois novos Jogos e as alterações ao modelo do Euromilhões, implicou necessariamente um aumento dos gastos operacionais dos JSC. Este aumento em relação a 2015 foi de 9,2% tendo-se atingido o montante total de 91,5 milhões de euros¹⁹. De referir, que esta variação vem desacelerar o crescimento observado no ano anterior que foi de 10,2%.

Quadro 105 - Gastos JSC: 2014 – 2016 (milhões de euros, %)

	2014	2015	2016	Var. 2016 / 2015
Custo merc. vendidas e mat. consumidas	9,2	12,4	14,8	19,7%
Forn. e serv. Externos*	37,8	38,8	42,0	8,4%
Gastos com pessoal	15,4	17,9	19,4	8,3%
Gastos deprec. e amortização*	1,0	1,1	0,8	-29,3%
Provisões do período	10,6	10,9	10,7	-1,5%
Restantes gastos e perdas	1,9	2,8	3,8	37,4%
TOTAL	76,0	83,8	91,5	9,2%

*Deduzidos dos montantes correspondentes à regularização de investimentos financiados através do do fundo destinado ao financiamento da renovação de equipamentos e sistemas de exploração de jogo

Não obstante o aumento de gastos, é assinalável o nível de eficiência de exploração atingido, mantendo, e até melhorando, a trajetória que marca os últimos anos. Em 2016, os gastos de exploração representaram apenas 3,3% das vendas brutas, o nível mais baixo dos últimos anos, o que demonstra o esforço do Departamento de Jogos na otimização dos recursos empregues na atividade que desenvolve.

No que respeita à estrutura de gastos, esta manteve-se sem alterações significativas, sendo de salientar os progressivos ganhos de importância dos custos com os consumíveis, o que se deve, sobretudo, ao consumo de bilhetes de lotaria instantânea e de bilhetes de apostas do Placard, em linha com as vendas destes Jogos. Adicionalmente, a expansão da rede comercial, implicou a necessidade de fornecer consumíveis para arranque de atividade nos novos pontos de venda.

No que toca aos gastos com pessoal, estes registaram uma subida em 2016, motivada pela necessária dotação de recursos num contexto de aumento de atividade e de acrescidas exigências funcionais e de monitorização das Apostas Desportivas à Cota. Ao longo de 2016 registou-se um aumento de 24 colaboradores.

O aumento registado nos gastos em fornecimentos e serviços externos foi principalmente devido às campanhas de marketing associadas à estratégia de expansão da atividade e, em paralelo, à comunicação no ponto de venda, nomeadamente no que toca à promoção do jogo responsável.

Resultados

¹⁹ Gastos deduzidos dos montantes de despesa e amortizações correspondentes a investimentos financiados através do fundo destinado à renovação de equipamentos e sistemas de exploração de jogo

Como consequência dos comportamentos descritos em relação aos rendimentos e gastos operacionais dos JSC, os resultados líquidos de exploração totalizaram 675,5 milhões de euros em 2016, o que representa um aumento de 12,3% em relação aos resultados atingidos em 2015. Esta evolução, além de significativa pelo volume que representa (mais 74,1 milhões de euros do que no ano anterior), vem acentuar o ritmo de crescimento de resultados iniciado em 2015, após um período de variações muito moderadas (1,6% em 2012, 1,2% em 2013 e - 0,6% em 2014).

Quadro 106 - Resultados JSC: 2014 – 2016 (milhões de euros; %)

	2014	2015	2016	Var. 2016 / 2015
Rendimentos operacionais	615,2	696,4	777,6	11,7%
Gastos operacionais	76,6	93,7	101,4	8,2%
EBITDA	540,7	605,5	676,3	11,7%
Resultado operacional	538,6	602,7	676,3	12,2%
Resultado líquido do período	538,1	601,4	675,5	12,3%
Margem EBITDA	28,8%	27,0%	24,5%	-2,5 p.p.
Margem operacional	28,6%	26,9%	24,4%	-2,5 p.p.
Margem líquida	28,6%	26,8%	24,3%	-2,5 p.p.

As margens incidem sobre as vendas brutas dos Jogos.

Apesar de uma descida relevante em termos relativos, a tipologia de Jogos que mais continuou a contribuir para a formação dos resultados foi a das Apostas Mútuas, que representou 52,2% do total dos resultados em 2016.

Em contrapartida, a Lotaria Instantânea continuou a aumentar a sua importância na formação dos resultados embora de forma menos acentuada do que no ano anterior, fruto do impacto do crescimento das vendas do Apostas Desportivas à Cota. Este último Jogo representou no seu primeiro ano completo de exploração 7,0% dos resultados obtidos pelos JSC.

Rendibilidade

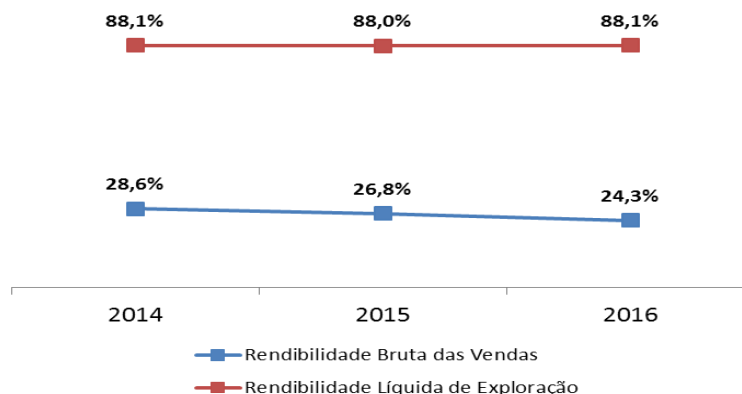
A evolução da importância relativa de cada Jogo na formação dos resultados, com ganhos significativos da Lotaria Instantânea e das Apostas Desportiva à Cota em detrimento dos restantes Jogos teve reflexos na evolução da rendibilidade global dos JSC. Em 2016, a Rendibilidade Bruta das Vendas foi de 24,3%.

A estrutura de vendas espelha a estratégia adotada pelo Departamento de Jogos de diversificar e renovar a oferta com Jogos que vão ao encontro dos atuais perfis de procura, com resultados evidentes na evolução das vendas brutas nos últimos anos.

Ainda que a rendibilidade bruta tenha reduzido no triénio, a melhoria da performance dos gastos de exploração, que passaram de 4,0% das vendas brutas em 2014 para 3,3% em 2016, permitiu manter praticamente inalterada a rendibilidade líquida.

Este indicador, medido pelos resultados corrigidos dos prémios caducados e em função das vendas líquidas, situou-se em 2016 em 88,1%.

Gráfico 18 - Níveis de rentabilidade JSC – 2016(%)



Resultados Distribuídos

Em 2016 o total de resultados distribuídos aos Beneficiários dos jogos sociais do Estado ascendeu a 664,4 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 10,4% relativamente aos montantes distribuídos em 2015.

Quadro 107 - Resultados Distribuídos: 2014 – 2016 (milhões de euros; %)

	2014	2015	2016	Var. 2016 / 2015
Total dos rendimentos	615,2	696,4	777,7	11,7%
Total dos gastos	77,1	95,0	102,2	7,6%
Resultado líquido de exploração	538,1	601,4	675,5	12,3%
Fundo de renovação do equipamento	3,3	4,7	11,1	134,4%
Resultado distribuído aos Beneficiários	534,7	596,6	664,4	11,4%
Distribuição de resultados transitados	0,0	5,2	0,0	-100,0%
Total distribuído aos Beneficiários	534,7	601,9	664,4	10,4%

O Fundo de Renovação do Equipamento, correspondente aos montantes calculados sobre a receita dos Jogos e que fica retido com vista ao financiamento investimentos futuros em modernização de equipamento e infraestruturas necessários à exploração dos JSC e que, como tal, tem um efeito equilibrador de resultados líquidos, registou no último ano um significativo acréscimo. Este deveu-se à necessidade de reposição do mesmo, uma vez que os últimos anos foram anos de significativos investimentos, associados, sobretudo, à renovação de todo o parque de terminais de jogo e ao lançamento dos novos Jogos – Placard e M1LHÃO.

Com efeito, no último triénio o investimento realizado pelo Departamento de Jogos em projetos que abrangeram a renovação da rede de mediadores, a modernização de infraestruturas físicas e tecnológicas e o alargamento do portefólio de Jogos, ascendeu a 37,7 milhões de euros, dos quais 13,6 milhões de euros reportaram-se a 2016.

Objetivo operacional – 2: Melhorar a comunicação com os Stakeholders

Mais de 12 mil de notícias foram publicadas sobre os Jogos Santa Casa e seus produtos, no ano passado, traduzindo-se numa média de cerca de 33 publicações diárias. Representando um retorno financeiro total de mais

de 42 milhões de euros e quase 2 milhões de pessoas impactadas pelas mesmas, estes dados refletem um aumento de 2.000 notícias geradas ao longo do ano, comparativamente com 2015, e um retorno financeiro de mais 6 milhões de euros.

2016 foi, sem dúvida, mais um ano muito importante e mediático para a marca Jogos Santa Casa e para os seus produtos, sobretudo se comparando a sua presença nos meios com a de outras grandes marcas nacionais que interagem, diariamente, com os portugueses, comprovando-se, uma vez mais, a grande proximidade e afinidade da marca corporativa Jogos Santa Casa no seio da nossa sociedade.

Novas instalações no Porto

Sediada, desde 1968, na Rua da Restauração, a delegação do norte do DJSCML mudou-se para o n.º 86 da Rua de Aleixo da Mota, no Largo do Calém, no Porto e a melhoria é visível para todos quantos utilizam os serviços disponibilizados na zona norte do país

48 anos depois, a atividade da sede do Departamento de Jogos no Porto bem como os seus colaboradores ganhou um novo fôlego. Com esta mudança de instalações, melhoraram-se as condições de trabalho, contribuindo as mesmas para uma maior eficiência e produtividade ao nível da operação de exploração dos jogos sociais do Estado.

Uma aposta em grande na Lotaria

A Lotaria Clássica, o produto mais emblemático e tradicional do portefólio dos JSC, reforçou, em 2016, a sua estratégia de proximidade com os apostadores.

Não só através dos temas das extrações, mas também nas diversas áreas de implementação da marca, existiu a preocupação de traduzir a estratégia de proximidade definida, assente num forte eixo emocional e tradicional. Exemplo disso é o formato do programa televisivo “Hora da Sorte”, no qual é efetuada a extração da Lotaria Clássica e que conta com transmissão televisiva às segundas-feiras.

Esta estratégia de aproximação da Lotaria aos portugueses ganhou um especial impulso na quadra natalícia quando, entre 6 e 23 de dezembro, foi desencadeada em todo o território nacional mais uma ação itinerante da Lotaria Clássica do Natal que percorreu as 18 capitais de distrito: duas carrinhas “vestidas a rigor” levaram a sorte até bem perto de todos os portugueses, com brindes e momentos de animação, com o objetivo de promover a marca e as vendas da Lotaria Clássica junto da rede de mediadores, fomentando a interação deste produto com a população de cada uma das cidades, procurando reforçar, desta forma, as principais mensagens presentes na campanha publicitária aprovada para o ano transato.

Dando continuidade à tradição iniciada há 4 anos de associação da Lotaria Clássica do Natal às comemorações desta quadra na cidade de Lisboa, e que se tem materializado através da presença de marca num evento de Natal aberto à cidade de Lisboa, em 2016 foi decidido associar a Lotaria ao evento natalício de maior dimensão: o **Wonderland Lisboa 2016**, que abriu portas no Parque Eduardo VII, junto ao Marquês de Pombal, do dia 8 de dezembro ao dia 8 de janeiro de 2017.

Procurando alargar a presença a mais de um espaço na cidade, o DJSCML decidiu, participar também no **Mercado de Natal de Lisboa**, realizado na Praça do Município, entre os dias 8 e 23 de dezembro, organizado de forma tripartida pela SCML, pela Cofina Eventos e pela Câmara Municipal de Lisboa, e que veio trazer alegria e convívio a todas as famílias que por lá passaram, de forma intimista e gratuita, ao nível dos melhores mercados de Natal da Europa.

Mais de 111 mil horas de formação aos mediadores dos JSC

A formação de mediadores tem sido uma prática corrente, desde há alguns anos, acontecendo, por norma, a nível nacional e abrangendo toda a rede de mediadores dos jogos sociais do Estado. Em 2016, a formação à rede de mediadores continuou a ser uma clara aposta do DJSCML, tendo sido realizadas 111.876 horas de formação a cerca de 15 mil formandos, entre representantes dos mediadores e respetivos funcionários.

As ações incidiram especialmente em temáticas relacionadas com o Jogo Responsável, bem como sobre temas relacionados com as atividades de negócio, como sejam o lançamento e/ou reformulação de produtos e serviços.

Reforço da comunicação junto dos colaboradores

Ao longo de 2016, os colaboradores do Departamento de Jogos participam em inúmeras ações e dinâmicas promovidas internamente que contribuíram para reforçar o sentimento de identificação e pertença no seio da organização. Foram promovidos 8 eventos internos que contaram com a presença da grande maioria dos 332 colaboradores do DJSCML, tendo sido também desenvolvidos, ao longo do ano, 13 passatempos internos que contaram com uma significativa adesão por parte dos mesmos.

Dada a sua relevância e a necessidade de atualização de conhecimento junto dos colaboradores do DJSCML, foram também implementadas ações com o propósito de aumentar a notoriedade interna do conceito de Jogo Responsável.

Novas fardas: dos Pregoeiros da Lotaria Nacional aos colaboradores nos serviços de atendimento

O projeto do novo fardamento para o DJSCML assentou não só na renovação do vestuário profissional dos pregoeiros da Lotaria Nacional, como também dos colaboradores dos serviços de atendimento ao público (rececionistas e atendimento a premiados), quer na sede em Lisboa, quer na delegação do Porto, conferindo-lhes uma imagem mais moderna e muito mais em linha com a identidade visual da marca corporativa Jogos Santa Casa.

Terminando o ano em beleza, os pregoeiros da Lotaria Nacional apresentaram, com grande orgulho, no dia da extração da Lotaria Clássica do Natal, um visual renovado, bem mais moderno, apelativo e confortável. O design do vestuário foi confiado à estilista Isilda Pelicano que atingiu não só os objetivos de uniformização, modernização e elegância da imagem em função da adequação funcional ao utilizador, mas também das características ergonómicas, garantindo assim o conforto de quem a utiliza diariamente.

Objetivo operacional – 3: Alargar a base de apostadores

Em 2016 as vendas brutas dos Jogos Santa Casa (JSC) foram de 2.775,2 milhões de euros, o que representou um crescimento inédito em volume de vendas. O aumento verificado neste ano foi de 534,9 milhões de euros, mais 23,9% do que o registado em 2015.

Este crescimento continua a ser o resultado de uma estratégia de alargamento da base de apostadores, através da diversificação e rejuvenescimento da oferta e da expansão da rede comercial com o objetivo de cobertura integral do território nacional.

As medidas em os JSC têm assentado esta estratégia têm permitido angariar e fidelizar novos apostadores, com perfis que valorizam aspetos lúdicos e de entretenimento, para além do fator prémio, o que se prende, não apenas com a evolução das tendências da procura, como com as características de um mercado de jogo a dinheiro em Portugal que no último ano conheceu profundas alterações decorrentes da legalização de novos operadores.

A forma como os JSC se posicionaram junto dos apostadores, já neste novo contexto, foi bem sucedida. Comprovou-se pelo volume de vendas atingido que os jogos sociais do Estado não só continuaram a ser os preferidos pelos apostadores portugueses como reforçaram a sua capacidade de captação de procura.

Para além das características da oferta, contribuiu fortemente para este reforço o crescimento da rede comercial, tornando-se acessível a um conjunto mais vasto de apostadores, sendo disso reflexo o elevado aumento do número de registos de apostas que em 2016 ascendeu a 1.128 milhões, superando em 24,1% o número de registos observado no ano anterior.

“A sorte não escolhe o momento”: o lançamento da App JSC

Numa lógica de proximidade e conquista de novos públicos e apostadores, o Departamento de Jogos lançou, a 19 de maio, a nova aplicação móvel (**App JSC**) para aposta e consulta de chaves e resultados dos jogos sociais do Estado.

Permitindo, numa primeira fase, a aposta no Euromilhões, Totoloto e Joker, a que se juntou o M1LHÃO em setembro, bem como a consulta de chaves e resultados dos restantes jogos que compõem o portefólio dos JSC (com exceção do Placard que já dispõe de uma aplicação específica para consulta de informação), a nova App JSC distingue-se pela componente de entretenimento, disponibilizada através da funcionalidade de criação de chaves aleatórias geradas através de três modalidades: automática, de som e do acelerómetro (através do movimento do próprio telemóvel), para além de permitir a personalização do ambiente do jogo e disponibilizar “countdown” para os sorteios.

Em oito meses (de maio a dezembro), a App JSC possibilitou o registo de 15.423 novos utilizadores (no portal JSC), somando mais de 176.000 downloads efetuados e um total de vendas superior a 3,8 milhões de euros.

A distribuição das vendas entre canais conheceu, assim, um novo contexto em 2016. A App Jogos Santa Casa veio inverter a tendência de vendas no segmento digital observada no ano anterior. Este registou no último ano um crescimento de 1,9%, quando em 2015 tinha registado um decréscimo de 1,0%.

Objetivo operacional – 4: Aprofundar a base de conhecimentos da atividade dos jogos

A troca de informação técnica, a partilha de experiências e a recolha de dados tornaram-se basilares na implementação da estratégia de desenvolvimento e de modernização da operação dos Jogos da SCML. Para tal, foram desenvolvidos esforços no sentido de promover a atualização dos conhecimentos das diferentes equipas do DJSCML, através da participação em reuniões diversas, conferências, seminários e congressos, realizados sobretudo no estrangeiro mas também em Portugal.

O lançamento do M1LHÃO e as alterações associadas ao Euromilhões, bem como os preparativos para o lançamento das Apostas Mútuas Hípicas em Portugal, a luta contra a manipulação dos resultados desportivos, a crescente importância do digital na vida das Lotarias, a segurança das operações, a adequação à nova realidade do mercado do jogo em Portugal, o reforço do relacionamento com a rede física de mediadores e o acompanhamento permanente das exigências dos apostadores, ditaram a atuação nesta Área em 2016, destacando-se as seguintes iniciativas:

- Reunião do Grupo de Trabalho Jurídico do Euromilhões, em Lisboa (março)
- Reunião do Grupo de Trabalho de Ordem Pública e Segurança da EL, em Lisboa (março)
- Visita do Presidente da Cruz Vermelha de Cabo Verde à sede do DJSCML, em Lisboa (abril)
- Participação nos “Industry Days”, evento organizado pela European Lotteries (EL), em Marraquexe (maio)
- Receção dos 25 melhores mediadores da lotaria francesa Française des Jeux, para troca de experiências ao nível da Rede comercial, em Lisboa (maio)
- Reuniões de trabalho com a Sociedade Estatal de Lotarias e Apostas de Espanha (SELAE) e com a Organização de Cegos de Espanha (ONCE), com o objetivo de analisar a distribuição dos jogos e visitar os respetivos departamentos de logística, em Madrid (julho)

- Reunião com o Diretor Executivo da Santa Casa da Misericórdia de S. Tomé & Príncipe na sede do DJSCML, em Lisboa (julho)
- Organização da 11.ª Conferência da European Association for the Study of Gambling” (EASG), subordinada ao tema: “Development of the invisible and unknown: research, Responsibilities and Regulation”, em Lisboa, (setembro)
- Reunião do Management Committee do Euromilhões, em Lisboa (outubro)
- Organização da reunião da Junta Diretiva da Corporação Ibero Americana e Lotarias e Apostas de Estado (CIBELAE) e da sua Assembleia Geral, em Lisboa (outubro). Nessa mesa data, organizou-se ainda o Seminário de Apostas Desportivas da CIBELAE.
- Participação no Congresso Mundial de Lotarias e Apostas organizado pela Associação mundial de Jogos (WLA), em Singapura (novembro)
- Participação na “International Sports Convention”, em Genebra, à qual se associaram a EL e a WLA (dezembro).

Objetivo operacional – 5: Aumentar a segurança dos apostadores e mediadores

Política de Jogo Responsável

Procurando sensibilizar os apostadores, bem como o público em geral, para as especificidades inerentes ao jogo a dinheiro através de informação que lhes permita fazer escolhas informadas sobre as suas atividades de jogo, o DJSCML reforçou, no ano transato, o investimento na sua estratégia de Jogo Responsável através da realização de iniciativas diversas de intervenção direta junto da rede de mediadores, colaboradores, apostadores e população em geral.

Dando continuidade à Política de Jogo Responsável dos Jogos Santa Casa, aprovada, em 2015, pela Administração da SCML, com o objetivo de reafirmar o compromisso da Instituição para a adoção dos princípios de Jogo Responsável e de prossecução de uma melhoria contínua das suas medidas e práticas nesse âmbito, 2016 foi um ano de intervenções específicas nesta matéria, com foco na realização de estudos, na formação de colaboradores e de mediadores, no desenvolvimento de informação de marketing e publicidade para sensibilização e encaminhamento de apostadores, e na constante monitorização e produção de relatórios.

Relativamente ao Placard e com o objetivo específico de aumentar a segurança do apostador para este jogo, o DJSCML reforçou ainda a divulgação da **ferramenta de autoexclusão**, através do microsite do Placard e dos conteúdos formativos a mediadores. Em simultâneo, foram criadas condições para facilitar o acesso a esta ferramenta de autoproteção, permitindo ao apostador requerer a autoexclusão presencialmente ou por intermédio de outrem.

Sob a assinatura **“Há jogos para todas as idades. Os jogos a dinheiro são para maiores de 18 anos”**, o DJSCML lançou no dia 1 de junho, Dia Internacional da Criança, a primeira campanha de comunicação institucional dedicada à temática do Jogo Responsável, com o principal objetivo de promover a mensagem de que o jogo a dinheiro é apenas para maiores de idade, enfatizando a necessidade de promoção de hábitos de jogo responsável junto da sociedade portuguesa - em prol da preservação da manutenção da ordem pública, da proteção do património das famílias e da prevenção de práticas de jogo ilícito, como a fraude e o crime de branqueamento de capitais.

Consolidando a mensagem de que apostar nos Jogos Santa Casa é uma boa aposta mas também, pela sua própria natureza, uma aposta responsável, esta campanha fez nascer uma nova identidade gráfica sob a assinatura **“Uma aposta responsável”**, que passou a constar em todas as peças de comunicação em matéria de Jogo Responsável.

Recertificação do Sistema de Gestão da Segurança e da Informação

Enquanto parte integrante da Gestão do DJSCML, o Sistema de Gestão da Segurança e da Informação (SGSI) contribui para a segurança e integridade do negócio de exploração dos jogos sociais do Estado, tendo sido, em 2016, objeto de recertificação, com sucesso, tendo por base os referenciais internacionais ISO/IEC 27001:2013 e WLA-SCS:2012, iniciando-se, desta forma, um novo ciclo certificação de 3 anos.

Todos os processos e controlos abrangidos pelo SGSI foram auditados, bem como todas as instalações onde decorrem atividades relacionadas com a organização e exploração dos jogos sociais, por entidade externa independente reconhecida internacionalmente.

Através dos contactos internacionais que mantém com outras lotarias europeias, o DJSCML acompanhou as alterações introduzidas pelo Regulamento Europeu relativo ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, enquanto parte integrante do seu Sistema de Gestão da Segurança e da Informação. A participação no fórum de segurança do jogo coordenado (Euromilhões), bem como no grupo de segurança e integridade da European Lotteries, permitiu acompanhar a emergência de novos riscos, nomeadamente no domínio da cibersegurança.

Prevenção e gestão das situações de risco do negócio

Ultrapassada a fase inicial da atividade do Gabinete de Controlo de Gestão de Risco, que coincidiu com a preparação e lançamento do Placard, em setembro de 2015, assumiu-se um novo paradigma de atuação, mais direcionado para a prevenção e identificação de situações de risco potencial, envolvendo os stakeholders internos e externos na implementação das soluções que melhor se adequam à Gestão de Risco e às características particulares que a mesma assume no âmbito dos Jogos Sociais do Estado.

Numa perspetiva de atuação transversal e integrada, envolvendo todas as atividades do DJSCML, pretendeu-se criar processos e procedimentos que reforcem a necessidade de colaboração entre todos os intervenientes, diretos e indiretos, assegurando a existência de um elevado nível de sensibilização na organização para a problemática do Risco e para a necessidade de assegurar a sua gestão em termos corporativos. A prevenção e gestão das situações de risco no DJSCML será quanto mais eficaz e eficiente, quanto maior for a capacidade de resposta da organização em termos globais, assumindo particular importância a existência de circuitos de informação e comunicação que garantam a existência de resposta que se revelem adequadas às situações de risco que podem ocorrer.

No âmbito do combate ao branqueamento de capitais, as obrigações e princípios consagrados na Diretiva 2015/849 do Parlamento Europeu e do Conselho, implicarão, a partir de 26 de Junho de 2017, na alteração de alguns dos procedimentos existentes, garantindo a sua adequação às exigências que resultem da transposição para a Legislação Portuguesa da referida Diretiva.

Na área da prevenção e combate à manipulação de resultados desportivos importa reforçar a participação e colaboração com os mecanismos internacionais de monitorização e controlo existentes.

A salvaguarda do património das famílias

A forma como tem sido levada a cabo a expansão do negócio tem permitido compatibilizar as preocupações de preservação do património das famílias, bem como de prevenção do jogo excessivo com a trajetória de crescimento de vendas, como comprova a discrepância entre o crescimento mais acentuado das vendas brutas face ao crescimento da despesa das famílias em jogo.

Na verdade, comparada com o aumento de 23,9% das vendas brutas, a despesa líquida das famílias em jogos sociais do Estado, medida pelo valor gasto em apostas deduzido do valor atribuído em prémios líquido de imposto do selo sobre prémios, cresceu apenas 14,1% entre 2015 e 2016. Se medirmos esta despesa pela sua representatividade no rendimento disponível das famílias, temos mais uma vez a evidência de que os montantes destinados aos JSC não apresentam variações significativas ou preocupantes. Em 2015 o valor líquido despendido pelas famílias nos JSC representou 0,8% do rendimento disponível total e em 2016 estima-se que este valor tenha representado 0,9%.

Conclui-se assim que o aumento individual do valor despendido pelos apostadores não é expressivo, sendo que o valor médio gasto por registo de apostas se mantém praticamente inalterado nos 2,5 euros.

Modernização dos equipamentos de sorteio

2016 marca também o ano de aquisição de novos equipamentos de sorteio do Totoloto, Joker e Lotaria Nacional, visando a manutenção da certificação dos mesmos, a melhoria contínua de processos e a modernização de uma área que é o coração do negócio – a área Técnica.

Os novos equipamentos garantem não só a redundância funcional no local habitual de sorteio, como também a criação de um local alternativo que viabiliza a realização de sorteios itinerantes, assegurando o mínimo de risco. Integradas nos processos de manutenção e certificação regulares, as novas máquinas recebem visitas periódicas dos fabricantes que atestam o seu bom funcionamento e a aleatoriedade dos sorteios efetuados, integrando-se as auditorias e calibrações de bolas de sorteio (2 vezes por ano) em auditoria interna com a presença do Júri, e em auditoria externa por laboratório independente, credenciado e certificado.

Objetivo operacional – 6: Melhorar o portfólio de jogos

A oferta dos JSC em 2016 ficou essencialmente marcada pelo lançamento de um novo Jogo – o M1LHÃO, com o qual se introduziu no portefólio dos JSC uma nova categoria de jogo, que por estar associado ao Euromilhões, veio alavancar as vendas neste segmento e pela consolidação do Placard no ano do pós-arranque, com uma aceitação pelos apostadores que superou as melhores perspectivas.

Milhão: o lançamento do novo jogo social do Estado e as alterações ao Euromilhões

O ano de 2016 foi um ano marcante para um dos jogos preferidos dos portugueses, o Euromilhões. Em julho, o DJSCML anunciou publicamente que o jogo multijurisdicional iria sofrer alterações, a partir de 24 de setembro, no âmbito de uma decisão tomada pelo grupo internacional coordenador do jogo, composto pelas lotarias participantes.

Cada aposta simples no Euromilhões passou a custar €2,50, valor que passou, também, a incluir a participação obrigatória no M1LHÃO, o jogo que atribui garantidamente e todas as sextas-feiras um milhão de euros, em exclusivo para apostas registadas em Portugal e cujo preço por aposta (0,30 euros) está incluído no valor mínimo de uma aposta do Euromilhões.

No dia 30 de setembro de 2016 assistiu-se, no Departamento de Jogos, de Lisboa, ao primeiro sorteio do M1LHÃO, um sorteio totalmente digital, que contemplou um apostador de Braga.

Também a 30 de setembro, os apostadores do Euromilhões puderam tentar a sua sorte no Super Jackpot Mínimo Garantido (SJMG), agora com um 1.º prémio de 130 milhões de euros, em vez de 100 milhões de euros, como acontecia até à data.

A 27 de outubro, realizou-se um novo sorteio promocional, desta vez a “Chuva de Milionários” que, de um total de 25 apostadores da comunidade dos países participantes do Euromilhões que registaram a sua aposta no Euromilhões, contemplou 2 apostadores portugueses, cada um com um prémio de 1 milhão de euros.

Com o título **“Milhão, Milhão”**, a campanha publicitária que apresentou o jogo M1LHÃO ficou marcada por uma forte associação à portugalidade, revisitando alguns elementos da cultura popular portuguesa à luz da modernidade, como o Galo de Barcelos que surgiu em inúmeras peças criativas.

Mantendo a autenticidade e aquela que representa a sua atual assinatura – “A criar excêntricos de um dia para o outro” – o Euromilhões, agora também com o M1LHÃO, promete continuar a atribuir milhões que nunca mais acabam, contribuindo, assim, para concretizar os sonhos de muitos apostadores portugueses!

Placard: 1 ano de consolidação no mercado das apostas desportivas à cota

Um ano depois de ter sido lançado, a 9 setembro de 2015, o Placard revelou-se um jogo de sucesso junto dos apostadores portugueses, posicionando-se como 3.º produto no portefólio dos Jogos Santa Casa, ultrapassando as melhores expectativas nos valores esperados para a sua exploração.

Apesar da curva de aprendizagem do jogo ser mais longa que a dos restantes jogos do portefólio, os números do 1.º ano de vida do Placard (entre setembro de 2015 e setembro de 2016) surpreenderam pela positiva: foram mais de 300 milhões de euros obtidos em vendas (brutas) e quase 1 milhão de apostadores a tentar a sua sorte neste jogo, com 200 milhões de euros em prémios atribuídos e uma clara preferência pela modalidade do Futebol e pelo tipo de aposta “combinada”. A App Placard, que apesar de não permitir a possibilidade de apostas no jogo, contabilizou mais de 750 mil downloads como importante apoio aos apostadores para consultas e informações.

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 doentes, alargando o leque de cuidados, aumentando a acessibilidade e, ao mesmo tempo, procurando a sustentabilidade financeira do Hospital, o Conselho Diretivo aprovou, durante o ano de 2016, um conjunto de medidas destinadas ao cumprimento destes objetivos. Estas passaram, fundamentalmente pela diversificação das fontes de financiamento, pela rentabilização dos diferentes recursos de que dispõe, pelo incremento da atividade e complementaridade de cuidados.

Para a prossecução destes objetivos refira-se, entre outras ações, a celebração de 3 acordos, designadamente com a ARSLVT para a Ortopedia Infantil, a Multicare para o atendimento a doentes pertencentes à PT-ACS e com a Fisiogaspar para a prestação de serviços relacionados com cirurgia e exames de imagiologia a doentes daquela Entidade.

Foi desenvolvido um trabalho em conjunto com a Rolland Berger, tendo em vista uma possível integração do HOSA na Rede Turismo de Saúde, projeto liderado pela Câmara Municipal de Cascais.

Tendo em vista a diversificação da atividade, procedeu-se ao alargamento da oferta das subespecialidades e exames de RM e TAC, bem como exames de osteodensitometria e ecografia, bem como à criação de novos atos de urologia.

No âmbito da rentabilização da atividade, para além da criação de “preços de pacote” para as artroscopias do ombro, procedeu-se à revisão da Tabela de Preços do HOSA, com a finalidade de proceder a ajustes internos e acompanhar as condições do mercado em que se insere; Firmados os Acordos com algumas das principais seguradoras, leia-se Médis/Médis CTT, Multicare (PT e RTP) e Medicare, o HOSA reforçou o seu modelo assistencial, permitindo o acesso aos seus clientes, beneficiários e associados, no âmbito da atividade de clínica privada dos médicos; Na sequência da aquisição de novos equipamentos de Ressonância Magnética (RM) e Tomografia Axial Computorizada (TAC), procedeu-se à reestruturação do Serviço de Imagiologia, o qual passou a funcionar das 08H às 20H, por forma a garantir a marcação e realização de exames num período mais alargado, respondendo, deste modo, às necessidades e expectativas dos doentes, mantendo um padrão de excelência na qualidade dos serviços de saúde prestados.

Dever-se-á referir que, tendo por base uma preocupação que visa predominantemente alcançar a sustentabilidade do HOSA, foi efetuado o levantamento dos principais constrangimentos associados à atividade desenvolvida.

Este trabalho, que constitui um diagnóstico dos dados reais da produção e faturação do Hospital e suas condicionantes, pretende contribuir, através da apresentação de cenários alternativos de intervenção, para a urgente reflexão e reestruturação sobre a Estratégia Global do Hospital de Sant’Ana.

Atividade Desenvolvida

Quadro 108 - Indicadores de Atividade Internamento 2015/2016

Indicadores de Atividade	2015	2016	Variação (%)
<u>Internamento</u>			
Lotação Praticada	52,5	52,5	0,0%
Doentes Tratados	2.563	2.458	-4,1%
Doentes Saídos	2.541	2.427	-4,5%
Demora Média	6,1	6,2	2,5%
Taxa Média de Ocupação do Hospital	68,2	68,5	0,2 p.p.
Taxa Média de Ocupação Enfermarias	71,8	72,2	0,4 p.p.
Taxa Média de Ocupação Quartos Particulares	52,7	52,9	0,1 p.p.
Doentes Tratados por Cama	42,0	40,6	-3,2%
Dias de Internamento dos Doentes Saídos (DM)	13.247	13.084	-1,2%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que concerne aos indicadores supraidentificados, destaca-se a diminuição do número de doentes tratados e doentes saídos, com uma variação de -4,1% e -4,5%, respetivamente. Por seu turno, o indicador de eficiência leia-se Demora Média (DM), apresenta uma variação de 2,5%, comparativamente a 2015. Quanto à taxa de ocupação, verificou-se um ligeiro aumento, quer nas enfermarias quer nos quartos particulares.

Quadro 109 - Indicadores de Atividade Bloco Operatório 2015/2016

Indicadores de Atividade	2015	2016	Variação (%)
Bloco Operatório			
Total Cirurgias	2.353	2.255	-4,2%
Número Cirurgias Convencionais	2.005	1948	-2,8%
Número Cirurgias Ambulatório	348	307	-11,8%
Cirurgias Ortopedia	2.036	1.986	-2,5%
Cirurgias Oftalmologia	255	220	-13,7%
Cirurgias Otorrinolaringologia	0	0	-
Cirurgia Plástica	47	42	-10,6%
Cirurgias Estomatologia	15	7	-53,3%
Taxa de Ocupação do Bloco Operatório	68,75%	67,33%	-1,4 p.p.

No que respeita à atividade do Bloco Operatório, foram efetuadas um total de 2.255 cirurgias, das quais 1.948 cirurgias convencionais e 307 cirurgias de ambulatório.

A atividade cirúrgica do HOSA continua a manter-se predominantemente convencional, com cerca de 86% do total de cirurgias comparativamente aos 14% em cirurgia de ambulatório. De sublinhar, a diminuição em cerca de 12% da atividade cirúrgica em regime de ambulatório, comparativamente com o ano homólogo.

Na análise por especialidade, registou-se um decréscimo de cirurgias tanto na atividade de Ortopedia, como nas outras especialidades, com especial enfoque na atividade de Oftalmologia (-13,7%), onde se inclui, essencialmente, a atividade realizada por prestadores de serviços e a Direção Saúde Santa Casa (DISSC).

A atividade cirúrgica no âmbito do exercício da clínica privada dos médicos, apresentou uma variação de cerca de -14%, em relação ao ano transato²⁰.

Quadro 110 - Indicadores de Atividade Consulta Externa 2015/2016

Indicadores de Atividade	2015	2016	Variação (%)
Consultas Externas			
Total Consultas Externas	35.509	36.093	1,6%
Número de 1 ^{as} Consultas	10.060	10.359	3,0%
Total Consultas Enfermagem	3.549	3.715	4,7%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que concerne ao número de consultas externas, comparativamente ao ano homólogo, verificou-se uma variação de 1,6%. No que respeita às consultas de primeira vez, verificou-se um acréscimo de 3% comparativamente ao ano de 2015, estando assegurado o critério de acessibilidade para primeira consulta de especialidade hospitalar.

²⁰ Regime de clínica privada dos médicos: Anos 2014-2015: mais 4 cirurgias convencionais e menos 6 de ambulatório; 2015-2016: menos 26 cirurgias convencionais e mais 4 de ambulatório

Por último, e no que tange às consultas de enfermagem, no ano em apreço, registou-se um crescimento, com uma variação em 4,7%, comparativamente aos resultados alcançados em 2015.

Quadro 111 - Indicadores de Atividade MCDT 2015/2016

Indicadores de Atividade	2015	2016	Variação (%)
<u>Medicina Física e de Reabilitação</u>			
Total Doentes Tratados em MFR	4.525	4.731	4,6%
Total Tratamentos em MFR	140.829	140.084	-0,5%
Doentes Tratados em Fisioterapia	3.586	3.818	6,5%
Total de Tratamentos em Fisioterapia	106.953	109.185	2,1%
Doentes Tratados em Terapia Ocupacional	1.515	1.342	-11,4%
Total de Tratamentos em Terapia Ocupacional	33.876	30.899	-8,8%
<u>Imagiologia</u>			
Número Total Exames de Imagiologia	28.574	30.462	6,6%
Radiologia Convencional	27.864	28.886	3,7%
Total Exames Imagiologia	710	1576	122,0%
TAC	177	304	71,8%
Ressonância Magnética	89	658	639,3%
Ecotomografia	400	551	37,8%
Osteodensitometria	44	63	43,2%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

No que respeita à atividade desenvolvida no âmbito dos meios complementares e de diagnóstico, mormente no que concerne à Medicina Física e Reabilitação (MFR), foram tratados 4.731 doentes e efetuados um total de 140.084 tratamentos, o que se traduziu, num aumento de 4,6% do número de doentes, embora com redução, ainda que muito pouco expressiva, do número de tratamentos (-0,5%). Para esta diminuição, contribuiu a Terapia Ocupacional (TO), a qual registou, em termos comparativos com o ano transato, uma diminuição no total de tratamentos e doentes tratados (-8,8% e -11,4%, respetivamente).²¹

No que concerne à atividade de Imagiologia, foram realizados, durante o ano de 2016, um total de 30.462 exames, o que se traduziu, comparativamente aos 28.864 exames efetuados no ano homólogo, num aumento de cerca de 6,6%, com especial enfoque no caso dos exames de radiologia não convencional, i.e., Tomografia Axial Computorizada (TAC), Ecotomografia e Osteodensitometria e Ressonância Magnética (RM).

Análise dos resultados alcançados com referência aos benefícios financeiros e não financeiros para a população alvo e dos desvios verificados em relação ao Plano 2016

Objetivo Operacional – 1: Reforçar a atividade assistencial aos doentes do HOSA

²¹ Para esta diminuição contribuem motivos/fatores vários, a saber: diminuição do número de doentes com indicação para tratamentos de TO; durante um período do ano de 2016, ocorreu a partilha de doentes com FT, embora os procedimentos fossem repartidos, por regra era prescrito um maior número de procedimentos de FT; a desistência dos doentes da ARS, antes sequer de iniciarem os tratamentos, conforme indicação da responsável da TO (devido ao valor da taxa moderadora).

Quadro 112 - Execução das ações

Objetivo 1 – Ações a Desenvolver		Plano	Real	Desvio
		2016	2016	(%)
Desenvolver a atividade cirúrgica	Número Total de cirurgias	2.363	2.255	-5%
	Número de Consultas Externas	32.573	36.093	11%
	Número de Meios Complementares de Diagnóstico	27.732	30.462	10%
Desenvolver a atividade em ambulatório	Número de Tratamentos de Medicina Física e de Reabilitação	131.390	140.084	7%
	Número de consultas de enfermagem e de <i>follow up</i>	3.010	3.715	23%

Principais Resultados Obtidos:

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 2016, com exceção do número de cirurgias realizadas, o qual apresenta um desvio negativo de 5%.

Objetivo Operacional – 2: Promover uma maior articulação com a comunidade da área de influência do HOSA**Quadro 113 - Execução das ações**

Objetivo 2 – Ações a Desenvolver		Plano	Real	Desvio
		2016	2016	(%)
Promover uma maior articulação com a área de influência do HOSA	Número de ações externas realizadas da especialidade de Reumatologia	2	3	50%
	Número de ações externas realizadas de outras especialidades/valências	3	12	300%

Principais Resultados Obtidos:

O HOSA procura estabelecer uma articulação constante com a comunidade da sua área de influência adotando uma política de proximidade que passa pelo desenvolvimento de várias ações externas de divulgação, sensibilização e educação para a saúde.

Em 2016, foram estabelecidas como metas o desenvolvimento de ações associadas à especialidade de Reumatologia, autonomizando-as das realizadas por outras especialidades/valências.

Objetivo operacional – 3: Garantir a manutenção e recuperação das infraestruturas e dos equipamentos do HOSA

Este Objetivo Operacional agrupa um conjunto de intervenções que visam, quase exclusivamente, a melhoria das condições de prestação clínica e os seus respetivos níveis de segurança. Das necessidades identificadas, foi dada prioridade às seguintes ações:

- ✓ Efetuar obras de conservação essenciais à preservação do património, assim como beneficiar e melhorar as condições afetas à prestação de cuidados de saúde;
- ✓ Ampliar e modernizar as infraestruturas e equipamentos afetos aos cuidados de saúde através da construção de uma nova unidade hospitalar.

Para cada uma das referidas ações, foram desenvolvidas os trabalhos descritos no quadro infra:

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 114 - Execução das ações

Objetivo Operacional 3 - Ações a Desenvolver		Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Efetuar obras de conservação essenciais à preservação do património, assim como beneficiar e melhorar as condições afetas à prestação de cuidados de saúde	Número infraestruturas recuperadas	3	2	-33%
	Taxa execução do investimento	20%	25%	5 p.p.
	Percentagem de Obra realizada da Nova Unidade Hospitalar	50%	40%	-10 p.p.
Ampliar e modernizar as infra-estruturas e equipamentos afetos aos cuidados de saúde através da construção de uma nova Unidade Hospitalar	Taxa execução do investimento da nova Unidade Hospitalar	45%	28%	-17 p.p.

Das ações descritas, e para efeitos de cumprimento do estabelecido no Plano, foram concluídos em 2016, as seguintes tarefas:

- ✓ Aquisição de Intensificador de Imagem.
- ✓ Recuperação do Pavimento dos corredores de acesso à Copa de Preparação de Alimentos, Armazém, Serralharia e Arquivos UAF e Expediente.

Execução Financeira do Investimento:

Quadro 115 - Execução financeira do investimento

Projeto	Orçamento Investimento	Execução	Desvio (%)
Efectuar obras de conservação essenciais á preservação do património, assim como beneficiar e melhorar as condições afetas á prestação de cuidados de saúde	1.175.655	290.685	-75%
Ampliar e modernizar as infraestruturas e equipamentos afectos aos cuidados de saúde através da construção uma nova unidade hospitalar	14.760.000	4.080.331	-72%
TOTAL	15.935.655	4.371.016	-73%

Para o não cumprimento das ações indicadas apontam-se as seguintes razões:

- ✓ Não foram considerados para a meta estabelecida “número de Infraestruturas recuperadas” pequenos trabalhos de reparação/pintura, ou investimentos em pequenos equipamentos clínicos;
- ✓ No que diz respeito à ação “Ampliar e modernizar as infraestruturas e equipamentos afetos aos cuidados de saúde através da construção uma nova Unidade Hospitalar”, não foi atingida a meta de 50% da empreitada. Tendo em conta os dados incluídos no Relatório Periódico de Controlo da Empreitada, por parte da Empresa de Fiscalização, até final de dezembro de 2016, estavam concluídos aproximadamente 40% dos trabalhos da empreitada referente ao novo Edifício Hospitalar.

Não obstante, é de referir, que o HOSA apresentou, em devido tempo, as propostas das empreitadas orçamentadas e planeadas para o ano de 2016 tendo, no âmbito das suas competências e conforme lhe pode ser exigido, adotado todos os procedimentos adequados a garantir o efetivo acompanhamento da execução das obras em curso.

Objetivo operacional – 4: Adotar boas práticas de gestão clínica

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.

Por outro lado, procura adaptar, constantemente os procedimentos internos por forma a mante-los sempre atualizados face às mais recentes orientações técnicas garantindo o melhor atendimento, qualidade de cuidados e segurança do doente.

Refira-se que o HOSA assume a implementação do Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS) como fator fundamental no desenvolvimento da relação com os seus doentes e no envolvimento dos recursos humanos orientados pela perspetiva da melhoria contínua dos seus serviços.

O SINAS é um sistema de avaliação da qualidade global dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde desenvolvido pela Entidade Reguladora da Saúde. Desde 2012 que o Hospital responde a questões referentes à avaliação dos seus serviços nas dimensões excelência clínica e segurança do doente.

Nesta sede, o Hospital Ortopédico de Sant'Ana obteve as cinco estrelas, nas dimensões Excelência Clínica, Segurança do Doente, Adequação e Conforto das Instalações, Focalização no Doente e Satisfação do Doente, que significam, mais uma vez, a obtenção da classificação máxima no 1.º nível de avaliação. Em destaque estão as dimensões Segurança do Doente e Adequação e Conforto das Instalações, que para além da nota máxima no 1.º nível de avaliação, também obtiveram nota máxima no 2.º nível da avaliação;

Na sequência de auditoria realizada pela ERS em 2015, foram identificadas por esta Entidade, normas prioritárias a serem elaboradas/revistas pelo HOSA.

Nesta conformidade, foi elaborado o Manual de Qualidade, sistematizando aquelas normas relativas a áreas de intervenção identificadas como parâmetros “críticos”, designadamente: alta hospitalar, identificação correta dos doentes, a redução do risco de lesões resultantes de quedas em doentes, aplicação da Escala de Braden e, também, relativas à uniformização dos carros de emergência do HOSA.

Enquadradas neste Objetivo Operacional, foram ainda realizadas auditorias internas às normas elaboradas e apresentadas como prioritárias pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

Foram realizadas, no decurso de 2016, 4 auditorias internas com o objetivo de confirmar a conformidade dos procedimentos adotados às normas estabelecidas e constantes do Manual de Qualidade.

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 116 - Execução das ações

Objetivo 4 – Ações a Desenvolver		Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Elaborar o Manual de Qualidade cumprindo as orientações da ERS no âmbito do SINAS	Número de dias para apresentação do Manual de Qualidade	233	228	-2%
	Número de Auditorias realizadas às normas elaboradas e apresentadas como prioritárias pela ERS	3	4	33%
Implementar a Reavaliação Terapêutica	Número de Dias até à implementação da Reavaliação terapêutica	125	109	-13%
	Número de dias até à apresentação de Relatório referente ao impacto da reavaliação terapêutica	233	228	-2%

Como se pode observar no quadro acima a execução das ações foi muito positiva, registando ganhos efetivos de eficiência, uma vez que se concretizaram num prazo inferior ao previsto.

Objetivo operacional - 5: Melhorar a Gestão Documental – Arquivo Clínico

Quadro 117 - Execução das ações

Objetivo 5 – Ações a Desenvolver	Plano	Real	Desvio (%)
	2016	2016	
Número de dias até à transferência do			
Proceder à transferência física do Arquivo Morto e Arquivo morto para o novo espaço	254		
criar áreas de arquivo geral			
Número de áreas reconvertidas em arquivo	1		

Principais Resultados Obtidos:

Por decisão superior as ações enquadradas neste objetivo foram anuladas em novembro de 2016, em virtude de se encontrarem a decorrer as obras do novo edifício e não estar definido em concreto o destino das instalações do edifício antigo.

Objetivo operacional – 6: Implementar o Sistema de código de barras nos serviços farmacêuticos

Quadro 118 - Execução das ações

Objectivo 6 - Ações a Desenvolver	Plano	Real	Desvio (%)
	2016	2016	
Número de dias até à implementação	233	103	-56%
Número de áreas dos Serviços Farmacêuticos abrangidas	2	2	0%
Continuar a desenvolver as ferramentas que permitam a utilização de um sistema de código de barras pelas diversas áreas dos serviços farmacêuticos do HOSA			
Percentagem de respostas ao inquérito de satisfação com grau de satisfação = ou >a 3 (escala 1 a 5) (utilizadores do sistema de código de barras nas áreas implementadas em 2015)	65%	80%	15 p.p.

Principais Resultados Obtidos:

Como se pode observar no quadro acima o processo de implementação do código de barras foi implementado num prazo inferior ao previsto, superando assim a meta planeada.

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 dada continuidade ao projeto iniciado no ano de 2015, alargando a novas áreas dos Serviços Farmacêuticos o sistema de código de barras. Com estas ações pretendeu-se 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.

No âmbito deste Objetivo Operacional encontrava-se, também enquadrada a monitorização dos resultados alcançados com a implementação do sistema de código de barras nas áreas definidas e concretizadas em 2015, designadamente, receção de medicamentos e produtos de saúde, registo de entradas, registo da dispensa por reposição de nível, através da realização de um inquérito de satisfação aos utilizadores.

O inquérito realizado revelou que 80% dos utilizadores do sistema de código de barras das áreas implementadas em 2015 manifestam um nível de satisfação igual ou superior a 3 numa escala de 1 a 5.

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 Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão encontra-se 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 em Medicina Física e de Reabilitação, dispondo de profissionais de elevada diferenciação científica e técnica, de comprovada competência e cariz humanista, orientados para as necessidades do utente.

Os profissionais organizam-se em equipas multiprofissionais das áreas de Fisiatria, Enfermagem de Reabilitação, Fisioterapia e Hidroterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Psicologia Clínica, Ortoprotesia, Educação, Nutrição, Psicologia, Serviço Social e Animação Cultural e Recreativa, assegurando o tratamento individualizado de cada utente.

Os Objetivos Operacionais selecionados para o exercício de 2016 foram alinhados com os Objetivos Estratégicos da SCML, numa linha orientadora de consolidação da atividade, sobretudo em matéria de eficiência, eficácia e qualidade, respeitando, simultaneamente, a missão, valores e estratégia prosseguida no CMRA.

Atividades Clínicas Desenvolvidas

➤ INTERNAMENTO

O CMRA está estruturado para oferecer reabilitação e programas de bem-estar ao longo da vida, 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.

O Internamento tem como missão:

- Prestação de cuidados de reabilitação a indivíduos adultos e crianças, provenientes de todo o País e ainda dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa;
- Formação de profissionais de reabilitação, recebendo internos de medicina física e de reabilitação, medicina geral e familiar e estagiários da área de enfermagem, fisioterapia, terapia ocupacional, terapia da fala, psicologia e serviço social;
- Investigação clínica na área da reabilitação.

Neste sentido, a atividade desenvolvida no Internamento é efetuada tendo sempre presente:

- Motivação e corresponsabilização da equipa multidisciplinar de reabilitação para o cumprimento dos objetivos traçados no tempo proposto;
- Aumento do envolvimento do utente e seus familiares/cuidadores para alcançar os objetivos propostos no programa de reabilitação;

- Estimulação para a produção científica e participação ativa em Congressos na área da reabilitação.

Em termos de desempenho e apesar de todos os constrangimentos externos, o CMRA alcançou as metas que tinha definido para o ano em apreço.

Assim, e analisando o quadro infra, algumas considerações deverão ser feitas, nomeadamente, quanto aos valores apresentados:

Quadro 119 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial em Internamento – CMRA

Internamento	Real 2015	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Lotação	150	150	150	0%
Doentes saídos	795	802	773	-4%
Doentes tratados	915	915	912	0%
Doentes admitidos	769	802	792	-1%
Dias de internamento dos doentes saídos	49.619	50.632	49.043	-3%
Dias de internamento	48.735	50.200	49.224	-2%
Demora média dos doentes saídos	62,41	63,1	63,4	0%
Taxa de ocupação	89%	90%	90%	0 p.p.

- Em termos globais, o Centro conseguiu ultrapassar a produção realizada face a 2015 (aumento dos dias de internamento e da taxa de ocupação);
- O valor dos Serviços de Internamento, que em 2016 representa 88% do total das Vendas e Prestação de Serviços, aumentou 3% face a 2015, particularmente em consequência do acréscimo de 3% nos dias de internamento;
- No que diz respeito aos doentes admitidos, este indicador apresenta um desvio negativo de 1%, aproximando-se dos valores planeados (792 vs. 802);
- Quanto aos dias de internamento, verifica-se uma diminuição em 3% face ao planeado, justificada por uma redução efetiva das horas médicas, em especial, no serviço de reabilitação de adultos -3;
- Relativamente à taxa de ocupação, e apesar dos constrangimentos existentes durante o ano em apreço, a execução decorreu como planeado.

➤ **AMBULATÓRIO:**

A prestação de cuidados em regime de internamento constitui a principal área de atuação do CMRA, contudo, nos últimos anos, temos vindo a assistir a um forte aumento da procura de cuidados de saúde em regime de ambulatório, disponibilizando-se, igualmente, neste contexto um vasto leque de serviços de MFR.

Considerando que uma das marcas distintivas do CMRA é colocar o utente no centro de todo o processo de reabilitação, a equipa multidisciplinar desenvolve a sua atividade em múltiplas dimensões:

- Intervenção Diagnóstica e Terapêutica (internamento/ambulatório);
- Avaliação;
- Tratamento – Individual/grupo;
- Integração social/escolar/profissional.

Quadro 120 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial em Ambulatório – CMRA

Ambulatório	Real 2015	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Consultas Externas	9.032	9.000	8.739	-3%
1.ªs Consultas	1.688	1.709	1.889	11%
2.ªs Consultas e Subsequentes	7.344	7.291	6.850	-6%
Taxa de 1.ªs Consultas	19%	19%	22%	3 p.p.

Analisando a atividade realizada em ambulatório e mais especificamente o volume de consultas realizadas pelo CMRA, importa referir o seguinte:

- No que diz respeito ao número de 1.ªs consultas realizadas, verifica-se um aumento de 11% face ao volume planeado, o que representa uma taxa de 1.ªs consultas de 22%, resultado muito positivo para o CMRA e superior ao alcançado em 2015 (19%);
- Os rendimentos provenientes das consultas externas registaram um aumento de 2%, apesar do número de consultas realizadas em 2016 ser ligeiramente inferior ao do ano anterior. Este acréscimo resulta do aumento do número de consultas de Reabilitação de Adultos e Pediátricas, realizadas aos utentes da ARSLVT, cujo valor unitário é mais elevado do que nas restantes, por incluírem os meios complementares de diagnóstico e terapêuticos prestados aos utentes.

Enquadrados na atividade de ambulatório os Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT) destinam-se a dar resposta à comunidade e às solicitações dos serviços do CMRA e englobam: Fisioterapia; Hidroterapia; Terapia da Fala; Terapia Ocupacional; Dietética; Atividade de Vida Diária; Ortoprotesia (próteses e ortóteses); Enfermagem. Os Meios Complementares de Diagnóstico (MCD) englobam: Imagiologia (Raio-X, Ecografia); Neurofisiologia; Eletrocardiograma; Baropodometria; Estudos Urodinâmicos; Fisiopatologia Respiratória; Centro de Mobilidade; Laboratório de Marcha; Laboratório da posição de sentado; Gabinete de acesso ao computador e comunicação aumentativa (GACA).

Relativamente aos Meios Complementares Terapêuticos (MCT), na globalidade das áreas, o CMRA conseguiu ultrapassar o planeado ficando abaixo do previsto no caso da Fisioterapia e da Ortoprotesia. Com efeito, no caso da ortoprotesia, constatou-se a ausência de duas médicas responsáveis por esta área em parte do ano 2016, ainda assim, ocorreu um esforço da equipa nos últimos trimestres do ano (com o regresso das médicas assistentes), ficando apenas a 15% da taxa de realização. No que respeita à fisioterapia, as inúmeras situações de licença de maternidade e a falta de substituições atempadas teve impacto ao nível da capacidade de resposta nesta área.

Quadro 121 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial em Meios Complementares Terapêuticos

Meios Complementares Terapêuticos	Real 2015	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Total	661.568	650.000	643.056	-1%
Fisioterapia	300.114	300.000	285.922	-5%
Hidroterapia	7.434	6.900	8.155	18%
Terapia Ocupacional	271.446	265.000	264.373	0%
Terapia da Fala	50.076	47.900	50.397	5%
Atividades Vida Diária	31.198	28.750	32.950	15%
Nutrição		200	323	62%
Ortoprotesia	1.300	1.250	936	-25%

No que se refere aos Meios Complementares de Diagnóstico (MCD), é de assinalar o seguinte:

- Número de raio x e ecografias realizadas: aumento do número de exames realizado face ao planeado (+3%);
- Exames de Análise da Marcha: o aumento significativo de pedidos externos para avaliação neste laboratório teve como consequência o aumento em 160% face ao planeado;
- Exames de Análise da Posição de Sentado (LAPOSE): em 2016 assistiu-se a um acréscimo do número de exames realizados.

Quadro 122 - Indicadores de produção referentes à atividade assistencial em ambulatório/internamento

Meios Complementares de Diagnóstico	Real 2015	Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Total	4.609	4.500	4.383	-3%
Imagiologia	3.036	2.948	3.045	3%
- Raio X	1.929	1.900	1.993	5%
- Ecografia	1.107	1.048	1.052	0%
Estudos Urodinâmicos	265	265	249	-6%
Análise da Capacidade de Condução	212	212	196	-8%
Análise da Marcha	59	67	174	160%
Análise da Posição de Sentado	56	40	98	145%
Provas de Função Respiratória	282	280	67	-76%
Neurofisiologia	111	100	51	-49%
Eletrcardiograma	588	588	503	-14%

Análise dos resultados alcançados com referência aos benefícios financeiros e não financeiros para a população alvo e dos desvios verificados em relação ao Plano 2016

Objetivo operacional – 1: Acompanhar e monitorizar a atividade assistencial e desempenho económico-financeiro

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Monitorizar a atividade assistencial e o desempenho económico-financeiro.

Principais ações desenvolvidas

Foram disponibilizadas 64 atualizações nas áreas da logística, financeira, recursos humanos, formação e atividade assistencial, 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.

Objetivo operacional – 2: Atribuir benefícios de saúde aos utentes da SCML em função das necessidades

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Promover circuitos alternativos de prescrição de produtos de apoio.
- Dinamizar a atividade do Banco de reutilização de produtos de apoio (BRPA).

Principais ações desenvolvidas

A percentagem de aumento dos produtos de apoio prescritos no âmbito do circuito definido pelo INR registou um acréscimo de 70%. Relativamente à atividade do Banco de reutilização de produtos de apoio assinalou-se um acréscimo de 2% no número de empréstimos de produtos de apoio.

Objetivo operacional – 3: 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 que contribuam para a qualidade de vida dos utentes.

Principais ações desenvolvidas

De forma a contribuir para a qualidade de vida dos utentes foram realizadas duzentas e três (203) atividades com os utentes. O CMRA contou com a colaboração de 35 voluntários no desenvolvimento das suas atividades que disponibilizaram 3.485 horas.

Objetivo operacional - 4: Dinamizar e qualificar as vias de comunicação externas

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Monitorizar inquérito de satisfação de qualidade.
- Publicitar os serviços prestados pelo CMRA.
- Promover a satisfação dos utentes na comunicação com o CMRA.

Principais ações desenvolvidas

Neste âmbito foi lançado um inquérito de satisfação junto dos utentes com o intuito de avaliar o desempenho global dos recursos humanos. O grau de satisfação manifestado pelos utentes situou-se no grau 3 e/ou superior (escala de 1 a 5).

Foram efetuadas 31 publicitações referentes aos serviços prestados pelo CMRA.

Foram registadas dezanove (19) reclamações/exposições.

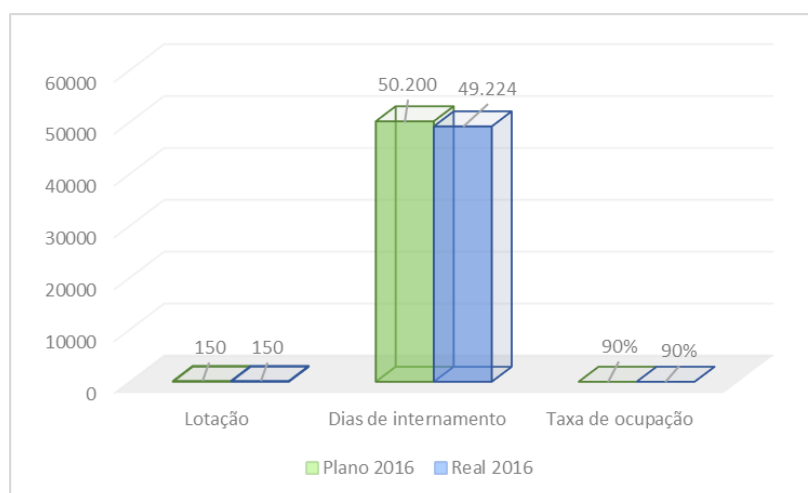
Objetivo operacional – 5: Garantir a acessibilidade da população, em especial dos cidadãos mais desprotegidos e utentes da SCML

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.

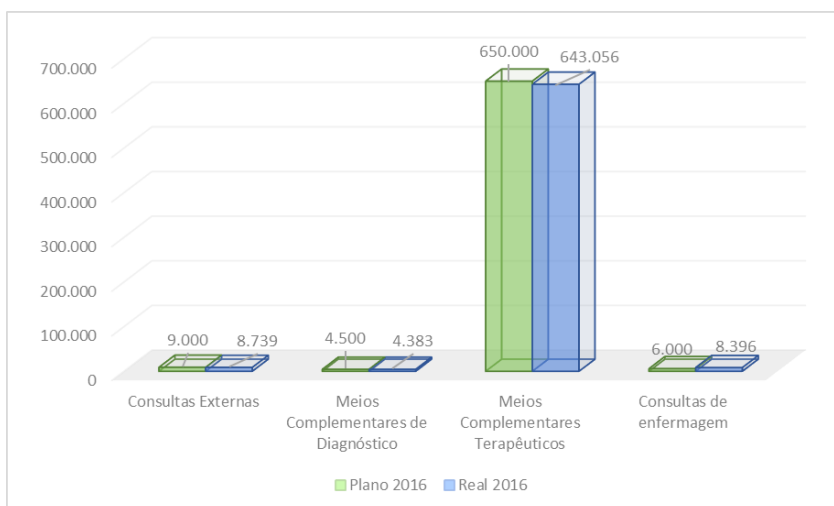
Principais ações desenvolvidas

Gráfico 19 - Indicadores de desempenho



Como se pode observar no gráfico supra a lotação atingiu os valores planeados. Os dias de internamento registaram um desvio negativo de 2% (976 dias). A taxa de ocupação fica em linha com o planeado.

Gráfico 20 - Indicadores de desempenho



Registou-se um desvio negativo face ao planeado de 3% quer no número de consultas externas quer nos meios complementares de diagnóstico. A execução dos meios complementares terapêuticos ficou 1% aquém do planeado. As consultas de enfermagem registaram um desvio positivo de 40%.

Objetivo operacional - 6: Promover a melhoria das qualificações e competências dos colaboradores

Ação a desenvolver enquadrada neste objetivo:

- Executar Plano de Formação.

Principais ações desenvolvidas

Em 2016 foi possível executar a totalidade do plano de formação aprovado para 2016.

Objetivo operacional - 7: Rentabilizar a atividade assistencial e promover novos mecanismos de sustentabilidade financeira

Ação a desenvolver enquadrada neste objetivo:

- Estabelecer novos contatos para a celebração de parcerias.

Principais Resultados Obtidos:

Durante o ano de 2016 foram apresentadas ao conselho diretivo duas (2) propostas de acordos de cooperação/contratos de prestação de serviços com diferentes entidades financeiras responsáveis (MULTICARE E ADVANCARE) que atualmente se encontram em discussão com as entidades.

➤ RELACIONAMENTO COM ENTIDADES EXTERNAS E PARCERIAS

À semelhança do que vem sucedendo ao longo dos anos os utentes provenientes do Serviço Nacional de Saúde (referenciados para o CMRA ao abrigo do acordo de cooperação entre a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT) e a SCML/CMRA) representaram 76% dos doentes saídos (isto no que diz respeito ao internamento) e 65% das consultas realizadas, reforçando assim o peso desta entidade na atividade do CMRA.

No entanto, em consequência da divulgação dos serviços prestados pelo CMRA junto dos parceiros, (seguradoras) assistiu-se a um crescimento do peso destes no rendimento global. Assim, e dando continuidade às políticas de alargamento iniciadas em 2015, foram apresentados os serviços do CMRA a duas novas entidades: Multicare e Advancecare. Estes acordos permitirão a inclusão do CMRA na rede de convencionados destes planos de saúde, marcas líderes nesta área.

No que respeita ao relacionamento com entidades externas, destaca-se, ainda, no ano de 2016, a forte aposta do CMRA ao nível da recuperação de créditos com antiguidade superior a um ano, do qual resultaram recebimentos que ultrapassaram um milhão de euros (destacam-se os pagamentos efetuados pelas entidades da Região Autónoma dos Açores e da Madeira).

➤ Projetos inovadores

Em 2016, e de forma a continuar a ser um centro de excelência e de referência nacional, o CMRA continuou a apostar na inovação.

No 50.º aniversário do CMRA (20 de abril de 2016) foram inauguradas as duas primeiras Unidades Habitacionais Modulares Assistidas (UHMA). Em setembro do ano em preço foi admitido o primeiro utente nas UHA. Até ao final do ano de 2016 foram admitidos cinco (5) utentes.

Também no 50.º aniversário do CMRA foi apresentado o Exoesqueleto, dispositivo robótico único na Península Ibérica e que se traduz numa mais-valia para os utentes deste Centro. 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 ao encontro dos principais objetivos da reabilitação.

Desta forma, a utilização do exoesqueleto em reabilitação veio complementar a terapia convencional, melhorando a eficiência do treino através da sua intensificação, alargamento do contexto de intervenção e obtenção de feedback quantitativo.

O treino da marcha através de movimentos repetitivos obtidos neste tipo de equipamento pode promover uma recuperação consistente de forma mais rápida, uma vez que permite a aprendizagem e reaquisição de funções motoras.



Imagem 1 – Exosqueleto

Projeto Neurogame – candidatura ao Programa P2020

Nas últimas décadas, o CMRA tem adaptado a sua estrutura organizacional de forma a acompanhar as necessidades dos nossos utentes e profissionais, apostando no desenvolvimento tecnológico e na modernização, dando substância à assinatura de marca *Excelência em Reabilitação*. A investigação e o desenvolvimento científico são dos principais focos de interesse do CMRA, estabelecendo diferentes parcerias com Universidades, como é o caso da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa.

No âmbito desta parceria, e em conjunto com a Universidade Europeia e a empresa Ártica, formalizou-se uma candidatura para um projeto para financiamento externo, através do Programa P2020. No entanto, este não foi premiado, apesar de ter sido considerado muito interessante e inovador.

Este projeto tem como principal objetivo o desenvolvimento de exercícios de intervenção terapêutica e respetiva monitorização, com recurso a jogos virtuais e sistema de captura de movimentos. Deste modo, pretende-se otimizar uma ferramenta eficaz, acessível e motivadora. Este projeto é composto por duas componentes: jogo terapêutico - *NeuroGame* - e interface clínica - *NeuroClinic*.

O jogo terapêutico *NeuroGame* terá as seguintes características:

- Representar ocupações significativas nas atividades da vida diária do utente: tomar banho/duche, vestir, comer, alimentar, higiene e cuidados pessoais;
- Estimular competências cognitivas: atenção, memória e a capacidade de resolução de problemas e de planeamento;
- Estimular competências motoras e de praxis do membro superior.

A interface clínica *NeuroClinic* apresentará as seguintes especificidades:

- Prescrição das atividades terapêuticas;
- Análise motora e cognitiva dos dados recolhidos;
- Avaliar/reavaliar a evolução ao longo da intervenção de forma a poder definir/redefinir metodologias de intervenção.

O presente projeto representa uma inovação no campo da reabilitação, sobretudo na monitorização e intervenção terapêutica, contribuindo para uma melhor identificação e caracterização das disfunções cognitivas e motoras. De uma forma criativa e intuitiva, incentivando o envolvimento e empenho da população adulta nos seus programas de reabilitação.

Criação do Gabinete de Estudos Clínicos

Este projeto surgiu do envolvimento de diferentes áreas da SCML, nomeadamente o CMRA e o Departamento de Qualidade e Inovação (DQI), resultando na estruturação e organização do Gabinete de Estudos Clínicos do CMRA.

Este tem como objetivo centralizar toda a investigação que se realiza no CMRA, podendo, num futuro próximo, dar apoio a nível administrativo, estatístico, informático e à produção de publicações científicas (artigos, estudos, entre outros).

Efetivamente, o CMRA continuou, em 2016, a apostar na inovação, tendo como foco proporcionar a diversificação de respostas diferenciadoras e promotoras da autonomia e funcionalidade dos utentes, tendo sempre como objetivo último apoiar o refazer do projeto de vida de todos os que a este Centro acedem.

UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS MARIA JOSÉ NOGUEIRA PINTO

MISSÃO

A Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto (UCCIMJNP), tem como Missão, de acordo com os fins estatutários da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), a prestação de cuidados de saúde continuados e paliativos, em regime de internamento, proporcionando respostas de saúde ajustadas ao doente nos diferentes momentos da evolução da doença, atuando como facilitadora da promoção da autonomia e qualidade de vida.

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2016

Com o objetivo de continuar a prestar um serviço de qualidade aos seus doentes e assegurar a sustentabilidade financeira da UCCIMJNP, durante o ano de 2016, foram adotadas diferentes medidas/ações 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, designadamente:

A. Acordos, Convenções e Parcerias

- ✓ Foi assinado, a 12 de setembro de 2016, o Contrato Programa entre a SCML a ARSLVT e o Instituto da Segurança Social, IP, no âmbito da RNCCI na tipologia de Média Duração e Reabilitação, tendo sido contratualizadas 12 camas. A RNCCI dirige-se a pessoas em situação de dependência, independentemente da idade, que precisem de cuidados continuados de saúde e de apoio social de natureza preventiva, reabilitativa ou paliativa, prestados através de unidades de internamento e de ambulatório e de equipas hospitalares e domiciliárias. É de salientar, que estas foram as primeiras camas a integrar a RNCCI no Concelho de Cascais;

- ✓ Foi ainda assinado, a 25 de novembro, o Protocolo entre a SCML e o IPOLFG para a prestação de cuidados paliativos em regime de internamento a doentes referenciados por aquele Instituto, disponibilizando a UCCIMJNP para o efeito 10 camas localizadas no Piso 4;

B. Rentabilização da Atividade

- ✓ A faturação das 12 camas no ano 2016 afetas ao Contrato Programa celebrado entre a SCML, a ARSLVT e o Instituto da Segurança Social, IP, no âmbito da RNCCI com início em outubro foi no montante de 87.965,36€, representando uma média mensal de 29.321,79€.

Esta faturação representa 30,65% da faturação média mensal da UCCIMJNP tendo como referencia a faturação de janeiro até setembro 2016 (faturação média 95.660,86€).

A faturação das 10 camas afetas ao Protocolo celebrado entre a SCML e o IPOLFG foi no montante de 6.423,81€ que representa 7% da faturação média mensal da UCCIMJNP tendo como referencia a faturação de janeiro até setembro 2016 (faturação média 95.660,86€).

De salientar que os primeiros doentes ao abrigo do referido Protocolo foram admitidos a partir de 16 de dezembro 2016.

Principais indicadores de Desempenho:

Quadro 123 - Indicadores de desempenho

Indicadores de Desempenho	2015	2016	Variação (%)
Lotação	62	72	16%
Número de Doentes internados no último dia do mês (média)	57	55	-3%
Taxa de Ocupação média	89%	83%	-7%
Número de Dias de Internamento	20.486	19.824	-3%
Movimento de doentes - Internamento			
Doentes Entrados	90	83	-8%
Doentes Saídos	87	78	-10%
MFR - Doentes Tratados			
Fisioterapia	805	890	11%
Terapia da Fala	373	449	20%
Terapia Ocupacional	476	551	16%
MFR - Sessões tratamento			
Fisioterapia	10.419	10.513	1%
Terapia da Fala	7.272	11.177	54%
Terapia Ocupacional	4.254	4.423	4%
Serviço Social			
Intervenções Sociais de Acompanhamento	1.094	1.257	15%
Articulações Externas	147	264	80%
Reuniões de Informação	163	231	42%
Serviço Psicologia			
Número Doentes Acompanhados	490	660	35%
Número de Intervenções	4.061	6.246	54%

Relativamente à caracterização dos doentes tratados, registou-se um predomínio do género feminino representando 56% dos doentes internados sendo os restantes 44% do género masculino. Os escalões etários com maior prevalência situam-se entre 65-79 anos e igual ou superior a 80 anos. A grande maioria dos doentes admitidos provêm do domicílio e de Unidades Hospitalares, com particular destaque para o Hospital de Cascais.

Verificou-se no ano em apreço uma grande rotação de doentes, cifrando-se em 83 o número de admissões efetuadas.

A taxa média de ocupação foi de 83%. Nos meses de agosto e setembro houve uma redução da taxa de ocupação, justificada pela necessidade de agilizar altas de doentes para disponibilizar as 12 camas contratadas com a RNCCI. Relativamente à área de Medicina Física e de Reabilitação (MFR), verifica-se que foram realizadas mais 4.168 intervenções em 2016.

Comparativamente com o ano anterior, verifica-se um aumento de procura e necessidade de intervenção por parte das três valências da MFR, sendo de destacar a intervenção da Terapia da Fala (TF) na sequência da tipologia de doentes, mais dependentes, com mais necessidades de intervenção por parte da TF, quer em sessão individual, quer em sessão de refeitório, assim como um importante trabalho desenvolvido por esta área na divulgação da importância da intervenção da TF na equipa multidisciplinar no processo de reabilitação do doente.

No que concerne ao Serviço Social no ano de 2016, foram realizadas 231 reuniões de pedidos de informação, traduzindo-se assim num aumento de 68 reuniões comparativamente com 2015. No que diz respeito ao acompanhamento social, foram realizadas 1.257 intervenções (articulação direta com a família e doente), traduzindo-se num aumento de 163 intervenções em relação ao ano anterior.

O Serviço de Psicologia manteve a sua atividade em 2016 nas duas valências, Cuidados Continuados e Paliativos, exercendo a sua intervenção com três populações distintas: o doente, a família e a equipa multidisciplinar.

Durante este ano, como se pode verificar através do quadro anterior, verificou-se um aumento significativo no número de doentes acompanhados (+170) e no número de intervenções (+2.185) por parte deste Serviço tendo em conta a tipologia dos doentes admitidos e a dinâmica da equipa multidisciplinar.

A atividade assistencial global da Unidade teve a seguinte caracterização em 2016:

- Relativamente ao número de admissões efetivadas na Unidade, em número de 83, como já referenciado, podemos mencionar que as mesmas se repartem em 62 admissões nos Piso I, II e III nas várias tipologias, 13 admissões no âmbito do protocolo da RNCCI – UMDR e 8 doentes no âmbito do protocolo com o IPO – paliativos oncológicos.

O diagnóstico principal para cada internamento, corresponde aquele ao que se destacou pela sua relevância clínica. Os diagnósticos foram classificados de acordo com a classificação internacional da OMS – International Classification of Diseases and Related Health Problems 9th Revision (ICD-9), que agrupa as patologias em vinte e dois grupos nosológicos.

Agrupando os diagnósticos principais por grupo nosológico, verifica-se uma importante prevalência do aparelho circulatório (30%) nomeadamente, acidentes vasculares cerebrais e hemorragias intra cranianas e, neoplasias (29%). Também, assumiram alguma expressão as patologias do sistema músculo-esquelético (18%).

Análise dos resultados alcançados com referência aos benefícios financeiros e não financeiros para a população alvo e dos desvios verificados em relação ao Plano 2016

Objetivo operacional – 1: Assegurar a qualidade dos Serviços Prestados

Quadro 124 - Execução as ações

Objetivo 1 – Ações a Desenvolver		Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Realizar reuniões para tomada de decisão ética (discussão transdisciplinar de casos clínicos)	Número de reuniões para a tomada de decisão ética	3	8	167%
Realizar ações de formação	Número de formações para cuidadores informais	3	15	400%
Responder às necessidades de internamento	Taxa de ocupação	85%	83%	-2 p.p.

Principais Resultados Obtidos:

Relativamente às reuniões para a tomada de decisão ética foram realizadas oito (8).

Os profissionais de saúde são constantemente confrontados com a tomada de decisão ética, uma vez que problemas éticos em saúde são situações que inquietam e perturbam a consciência dos mesmos

Por isso, estas reuniões revelaram-se de particular importância, face a algumas situações clínicas existentes, permitindo a reflexão e a discussão ética entre os vários elementos da equipa de saúde, evidenciando uma atitude terapêutica adequada e ponderada e de qualidade, face às situações identificadas com a assunção de estratégias facilitadoras à tomada de decisão.

Relativamente às Ações informais para cuidadores, este projeto interno, surgiu na necessidade da MFR servir de elo de ligação à integração e ensino ao doente e essencialmente à família, tendo sido realizadas quinze (15) ações.

Pretende-se com estas ações prestar a adequada orientação de cuidadores formais, de forma a sensibilizar, (in)formar, aprender, partilhar conhecimentos, sentimentos e angústias, facilitando estratégias para ultrapassar as situações atuais, ou com que eventualmente virão a confrontar-se, numa perspetiva pró-ativa e de prevenção, que poderão minimizar os efeitos negativos para o dependente e para o cuidador.

A taxa de ocupação ficou aquém do planeado na sequência da necessidade de, durante os meses de agosto e setembro de 2016, agilizar altas por forma a libertar as 12 camas tendo em vista a adesão à RNCCI, o desvio relativamente ao planeado foi de 2 p.p.

Objetivo operacional – 2: Desenvolver boas práticas que conduzam a uma gestão eficaz dos serviços

Quadro 125 - Execução das ações

Objetivo 2 – Ações a Desenvolver		Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Criação de Manual de Procedimentos Clínicos	Número de dias para criação do Manual de Procedimentos clínicos	250	87	-65%
Criação de grupos de trabalho (gestão de feridas, controlo de infeção)	Número de dias para criação dos grupos de trabalho	43	42	-2%
Sessões de formação no âmbito da prevenção do burnout (formações, workshops, brainstorming e team building)	Número de sessões de formação no âmbito da prevenção do burnout	5	11	120%

Principais Resultados Obtidos:

O manual de procedimentos clínicos tal como o próprio nome indica, é constituído por procedimentos operacionais que são instruções detalhadas descritas para alcançar a uniformidade na execução de uma função específica. Como tal e, dada a especificidade dos doentes internados, assim como das várias tipologias/patologias existentes, associadas às várias comorbilidades, tornou-se importante definir a forma de atuação perante determinadas situações clínicas. Foram elaborados 10 procedimentos.

Para dar resposta aos grupos de trabalho/comissões e, de acordo com o enquadramento legal, foram constituídos as respetivas comissões/ grupos de trabalho:

- Comissão de Ética em Saúde;
- Comissão de Controlo de Infeção;
- Comissão de Feridas.

No que concerne às sessões de formação no âmbito da prevenção do burnout foram promovidas onze (11) sessões de formação.

Numa linha de prevenção/intervenção em casos de burnout foi desenvolvido na Unidade um projeto de intervenção, com várias etapas e atividades junto dos Colaboradores que indicavam sintomas físicos, psíquicos e/ou comportamentais e, que de forma espontânea ou propostos por outrem, integraram as atividades descritas.

Objetivo operacional – 3: Garantir a manutenção e recuperação das infraestruturas e dos equipamentos da UCCIMJNP

Quadro 126 - Execução das ações

Objetivo 3 – Ações a Desenvolver		Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Ações de requalificação	Número de ações de requalificação	1	2	100%

Principais Resultados Obtidos:

Abertura do Piso 4 da Unidade, com a aquisição de todo o equipamento necessário, pintura das paredes, montagem de calhas hospitalares e aquisição de mobiliário para a sala de convívio;

“Espaço Lúdico” nas Salas de Convívio dos Pisos 1,2,3 e 4, que permita aos doentes disporem de um leque de opções ocupacionais e também para se disponibilizar, de forma organizada, o acesso aos livros que foram doados por uma doente, criando simultaneamente uma biblioteca que poderá estar acessível a todos os interessados

Objetivo operacional – 4: Assegurar o cumprimento do montante de rendimentos proposto em sede de orçamento.

Quadro 127 - Execução das ações

Objetivo 4 – Ações a Desenvolver		Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Gerir eficientemente o processo de faturação e recebimentos	Valor da faturação	1.200.000 €	1.193.292 €	-1%

Principais Resultados Obtidos:

O valor da faturação foi de 1.193.292€, ficando aquém do preconizado no montante de 6.708€, o que representa um desvio negativo em relação à meta de 1%. Esta diferença, deve-se essencialmente aos motivos anteriormente referidos, ou seja este indicador está diretamente relacionado com a taxa de ocupação.

No entanto, importa ainda referir que se verificou um acréscimo de 7.553€ (cerca de 1%) em relação à faturação de 2015.

Objetivo operacional – 5: Promover a envolvimento dos doentes no meio sócio cultural

Quadro 128 - Execução das ações

Objetivo 5 – Ações a Desenvolver		Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Exposições e atividades lúdicas	Número de exposições e atividades lúdicas	6	49	717%

Principais Resultados Obtidos:

Foram realizadas, ao longo do ano, 49 “exposições e atividades lúdicas” com os doentes, destacando-se as seguintes: Pinturas de máscaras de carnaval, sessões de bingo, quiz e adivinhas, trabalhos alusivos às diferentes épocas festivas. O que representa um desvio face à meta de 43 exposições e atividades.

Objetivo Operacional – 6: Divulgar a atividade que é realizada na UCCIMJNP

Quadro 129 - Execução das ações

Objetivo 6 – Ações a Desenvolver		Plano 2016	Real 2016	Desvio (%)
Realização de sessões temáticas em saúde	Número de sessões temáticas	4	6	50%
Criação de Protocolos Terapêuticos	Número de protocolos terapêuticos elaborados	2	5	150%

Principais Resultados Obtidos:

Foram realizadas ao longo do ano, um total de seis (6) Sessões Temáticas:

- Enquadramento das Comissões de Controlo de Infecção (CCI) em contexto de Saúde, Constituição e enquadramento legal das CCI, Composição, competências e atribuições das CCI e Áreas de Intervenção da CCI;
- Resíduos Hospitalares, Higienização das mãos e Boas Práticas para a Prevenção da Infecção Hospitalar;
- No âmbito da Comissão de feridas foram dados os primeiros passos para a definição de uma estratégia de atuação nas feridas através da criação de guiedlines ainda a definir, através de uma sessão informativa;
- No âmbito da Comissão de Ética foi desenvolvida uma sessão subordinada ao tema e outra sobre o “Testamento Vital”;
- Foi realizada uma sessão do Café memória “ Queixas de Memória e Envelhecimento Cognitivo”. O projeto “Café Memória”, tem como objetivos primordiais a melhoria da qualidade de vida e a redução do isolamento social de pessoas com problemas de memória e dos respetivos familiares e cuidadores, por forma a permitir a partilha de experiências entre vários intervenientes nos processos de síndromes demenciais. Nesse sentido, foi realizada uma sessão, dirigida a familiares, cuidadores e respetivos profissionais da Unidade;
- O papel do enfermeiro na sociedade atual: desafios à prática, integrado nas Comemorações do Dia do Internacional do Enfermeiro.

Foram elaborados 5 protocolos terapêuticos.

Objetivo operacional – 7: Assegurar um elevado nível de satisfação dos doentes e/ou familiares

Quadro 130 - Execução das ações

Objetivo 7 – Ações a Desenvolver		Plano	Real	Desvio (%)
		2016	2016	
Aplicação do inquérito de satisfação	Percentagem de respostas ao inquérito com grau de satisfação ≥ 4 (escala 1 a 5)	60%	98%	38 p.p.
Número de reclamações	Número de reclamações	10	2	-80%

Principais Resultados Obtidos:

No que concerne ao Inquérito de Satisfação, à semelhança do efetuado nos anos anteriores, foi também pedida a colaboração aos familiares e doentes desta instituição, para efetuarem a avaliação do serviço prestado, através do preenchimento de um questionário de satisfação.

Através do respetivo questionário, foram avaliadas várias componentes, nomeadamente as instalações, o apoio, disponibilidade e simpatia dos funcionários das diversas áreas, os serviços disponíveis e prestados e por fim, o nível de satisfação global em relação à Unidade, sendo utilizada uma escala numérica de 1 a 5 valores, em que o 1 é insatisfeito e o 5 muito satisfeito. De todos os temas avaliados e de um modo geral os inquiridos encontram-se muito satisfeitos com a Unidade.

No que diz respeito ao número de reclamações apresentadas no ano em análise, foram apresentadas 2 reclamações à UCCIMJNP. De salientar que no ano de 2016 foram registados 13 elogios, 10 no “Livro de Elogios” e 3 via correio eletrónico.

Outros Projetos e Atividades desenvolvidos em 2016

Para além das ações/atividades já referidas e que faziam parte do Plano de Atividades, apresenta-se de seguida uma breve descrição das restantes atividades/projetos realizados ao longo do ano:

- ✓ A aposta contínua no melhoramento e incremento das funcionalidades do sistema de gestão de doentes como via para a modernização e melhoria da informação clínica disponível e registos efetuados. Durante este ano, foram implementados na aplicação informática existente (SISBIT) os módulos de Psicologia e do Serviço Social, melhorando-se assim desta forma os procedimentos de registo, que anteriormente apenas eram efetuados em papel. Estes dois módulos passaram assim a integrar o processo clínico eletrónico, sendo uma mais-valia para o trabalho multidisciplinar;
- ✓ A atividade assentou numa abordagem em equipas multiprofissionais, que, sob orientação clínica definiram as metas e as estratégias para cada caso, com os seguintes objetivos:
 - Diagnóstico e tratamento precoces e completos;
 - Obtenção das máximas funcionalidade e independência associadas à melhor integração sociofamiliar e profissional/escolar;
 - Envolvimento e co- responsabilização de familiares ou agentes de suporte externo alternativos, humanos ou institucionais, nos processos de reintegração.

- Imposição de um novo ritmo às reuniões de equipa multidisciplinar, estabelecendo objetivos concretos e realistas, avaliação regular da progressão do doente e da equipa no caminho para a obtenção dos objetivos estabelecidos – trabalho por objetivos;
 - Gestão do processo clínico e de reabilitação, marcando o passo do trabalho da equipa focado nos objetivos definidos;
 - Assegurar demoras médias adequadas ao previsto no acordo com a RNCCI, sem prejuízo dos resultados de reabilitação obtidos nesse tempo.
- ✓ Fruto da celebração do protocolo com a ARSLVT, no âmbito da RNCCI, também tiveram de ser revistas as dotações em cuidados de enfermagem e, conforme enquadramento legislativo, dotar a equipa com competências de acordo com os padrões exigíveis pela RNCCI. Com doze (12) camas da RNCCI, na valência de média duração/reabilitação, a funcionar desde 1 de outubro de 2016, evidenciando uma taxa de ocupação nos meses de outubro, novembro e dezembro de 75%, 100% e 97,6 %, respetivamente, exigiu um alto nível de adaptação e flexibilidade por parte da equipa de enfermagem, para dar cumprimento aos requisitos exigidos por todo o enquadramento da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados.
 - ✓ Fruto do protocolo celebrado com o IPO, com dez (10) camas destinadas a doentes do foro oncológico, também se tornou necessário a constituição de uma nova equipa de enfermeiros e auxiliares de ação médica, para dar resposta a esta necessidade. Nesta valência, revestiu-se de primordial importância, o recrutamento de profissionais com competências específicas nesta tipologia de cuidados, uma vez que, a prestação de cuidados paliativos pressupõe a intervenção de profissionais diferenciados, com conhecimentos científicos e competências humanas nas necessidades específicas dos doentes em fase avançada e terminal e das suas famílias.
 - ✓ O protocolo com o IPO teve início a 1 de dezembro de 2016, sendo admitidos os primeiros doentes a dezasseis (16) de dezembro de 2016. A complexidade das situações, o controlo da dor e de outros sintomas físicos, a satisfação das necessidades emocionais, sociais e espirituais, assim como, dos aspetos práticos específicos do cuidar dos doentes e familiares, tem conduzido a uma intervenção com o enfoque na melhoria da qualidade de vida dos doentes e famílias que enfrentam os problemas associados a doenças ameaçadoras da vida, através da prevenção e alívio do sofrimento, mediante uma avaliação antecipada e adaptada à evolução e tratamento da dor e de outros problemas físicos, psicológicos e espirituais;
 - ✓ A implementação do software aplicacional referente aos módulos de Psicologia e de Serviço Social, automatizando assim os registos efetuados nestas áreas, assim como melhoramentos nos registos de enfermagem neste software;
 - ✓ Continuidade na aposta em formação na área da triagem dos resíduos hospitalares, com a elaboração do Plano de Gestão de Resíduos e a Aquisição de uma balança que permite a sua pesagem antes da recolha por parte da empresa adjudicatária desta prestação de serviços;
 - ✓ No que diz respeito ao Serviço de Nutrição, foi implementada a avaliação nutricional na admissão e com periodicidade adaptada a cada doente, com o objetivo de melhorar o estado nutricional durante o internamento. Foi dada continuidade ao trabalho conjunto com a Terapia da Fala, com o objetivo de escolher os alimentos mais adaptados a cada doente.

- ✓ Foi elaborado o Guia de Acolhimento do Utente na UCCIMJNP que é entregue pelo Serviço Social ao doente/familiar, com o objetivo de informar os doentes e familiares do funcionamento da Unidade.
- ✓ Na área das infraestruturas:
 - Contratualização da prestação de serviços de Manutenção Preventiva e Curativa de Sistemas de Distribuição de Gases Medicinais;
 - Implementação do plano de manutenção do sistema o separador de gorduras tendo em vista a plena drenagem dos esgotos da cozinha;
 - Aquisição do Placard Informativo para afixação de legislação laboral, nos termos da legislação em vigor, bem como da demais documentação inerente ao funcionamento da Unidade.

ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE DE ALCOITÃO

A ESSA, 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 - SCML, tendo como missão “promover o aprofundamento e a difusão do conhecimento em prol da melhoria do nível de saúde e bem-estar da população”.

A ESSA leciona os Cursos de Licenciatura em Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Terapia da Fala, bem como os respetivos Mestrados, além de varias ações de educação/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 2016, a ESSA prosseguiu o desenvolvimento de 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 2015/2016 frequentaram os cursos ministrados na ESSA 451 estudantes, 75,8% dos quais nos cursos de 1.º ciclo. Neste ano letivo, foram diplomados 77 estudantes de licenciatura dos 88 finalistas (87,5%);
- No ano letivo de 2016/2017 frequentam os cursos ministrados na ESSA 480 estudantes, mais 6,4% que no ano anterior, tendo-se verificado um aumento de cerca de 7,3% nos estudantes de licenciatura, que agora se situa em 367 e representa 76,5% dos estudantes da ESSA;
- Ocorreu um acréscimo do número de candidaturas ao concurso institucional dos cursos de 1.º Ciclo, tendo-se verificado um aumento de 4,8% no ano letivo 2016/2017 em comparação com o ano letivo transato;
- Presentemente, 65 estudantes das licenciaturas da ESSA do 1.º ciclo usufruem desta bolsa de estudo
- A avaliação atribuída pelos estudantes 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 34 publicações científicas e 27 comunicações em encontros científicos nacionais e internacionais.

- Decorrente do processo de avaliação efetuado em 2015 pela A3ES com vista à acreditação dos cursos de 1.º ciclo, foi emitido no início de 2016 o respetivo Relatório de Recomendações, Conclusões e Medidas a Tomar pela ESSA/SCML, obtendo a Escola a acreditação, sem restrições, pelo prazo máximo, ou seja, 6 anos;
- Durante segundo semestre de 2016 foi possível adequar o espaço do 3 e 4 pisos do edifício da Rua das Taipas n.º 1 em Lisboa (ESSA Lisboa), cedido pela entidade instituidora, para atividades académicas e letivas, nomeadamente no âmbito da oferta pós graduada. Este espaço, complementar às instalações de Alcoitão, passou a ser designado por ESSA Lisboa, tendo acolhido a sua 1ª atividade em novembro 2016.

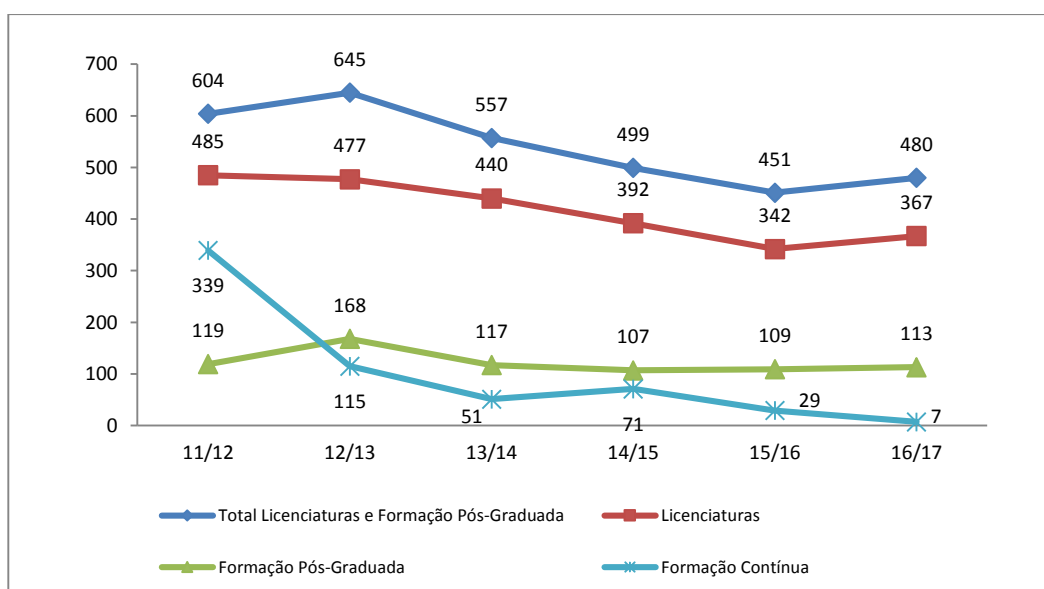
Quadro 131 - Indicadores Globais de Atividade da ESSA

	Ano Letivo				Variação	Variação
	13/14	14/15	15/16	16/17 ^(a)	14/15 15/16 [%]	15/16 16/17 [%]
Número de Cursos	3	3	3	3		
Total de Estudantes	440	392	342	367	-12,76%	7,31%
Taxa de Ocupação (estudantes permitidos - 528)	83%	74%	65%	70%	-12,16%	7,69%
Formação Pós-Graduada:						
Número de Ações	5	6	8	7	33,33%	-12,50%
Total de Formandos	117	107	109	113	1,87%	3,67%
Formação Contínua:						
Número de Ações	3	6	1	3 ^(b)	-83%	
Total de Formandos	51	71	29	7 ^(b)	-59,15%	

(a) Os dados desta coluna quanto à formação básica e pós-graduada são relativos ao início do ano letivo 2016/17

(b) Dados relativos à formação contínua inserida no mestrado de Fisioterapia

Gráfico 21 - Evolução do Número Total de Estudantes



Globalmente, e analisando a evolução desde o ano letivo 2011/12, verifica-se que a formação pós graduada apresenta um nível aproximadamente constante em torno da centena de participantes.

O 1.º ciclo de estudos, após três anos de decréscimo continuado do número de estudantes, exibe uma ligeira inversão desta tendência.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano de 2016

A Escola Superior de Saúde do Alcoitão prosseguiu, como previsto no seu Estatuto publicado no Diário da República, 2ª série, de 2 de dezembro de 2009, à organização de ciclos de estudos visando a atribuição de licenciaturas e mestrados, nomeadamente nas áreas da Fisioterapia, Terapia da Fala e Terapia Ocupacional.

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.
- Assegurar a realização de Horas de Contacto e Horas de Docência.

Principais ações desenvolvidas

No 1.º ciclo de estudos, a ESSA registou um desvio positivo no número de estudantes matriculados (367 estudantes do 1.º ciclo) superior em de 17% em relação à meta estabelecida (315 estudantes 1.º ciclo).

Considerando a taxa de ocupação, 528 estudantes de 1.º ciclo, verificou-se no ano letivo 2016/17 uma ocupação de 70%, correspondente a uma variação positiva de 7,7% relativamente ao ano letivo anterior.

A prossecução do objetivo operacional é também medida pelo desempenho do trabalho de docência, designadamente pela percentagem de horas de contacto (estudante/docente) e pela percentagem de horas de docência, assim, estes indicadores para o ano letivo 2015/16 tiveram uma execução respetivamente de 99,7% e 98,6% o que representa um desvio positivo em relação às metas planeadas de 2,3 p.p. e 3,2 p.p.

Os indicadores globais relativos à eficácia e eficiência formativa ao nível dos diplomados e a taxa de aprovação média nas Unidades Curriculares (UC), refletem o nível do ensino da ESSA. No ano letivo de 2015/16, licenciaram-se 77 estudantes entre os 88 finalistas, ou seja, uma taxa de 87,5%. No mesmo ano, ao examinarmos todas as unidades curriculares, observa-se uma taxa de aprovação de 99%. Outro aspeto revelador da eficácia do ensino na ESSA é o decréscimo da taxa de abandono do 1.º para o 2.º ano, situando-se no ano letivo em análise nos 3,4%.

Quadro 132 - Indicadores Globais - Licenciaturas

	2014/2015	2015/2016	2016/2017	Variação 15/16-16/17 [%]
Vagas Abertas – Total ^(a)	132	132	132	0%
C. Institucional	110	110	110	0%
C. Especial	11	11	11	0%
C. MPI/C	11	11	11	0%
Candidaturas – C. Institucional – (3 opções/3 fases)	178	208	218	4,81%
Colocados – 1.ª fase/1.ª opção	63	70	67	-4,29%
Matriculados - todas as fases/concursos ^(b)	91	93	105	12,90%
Percentagem Matrículas efetuadas	68,94%	70,45%	79,55%	12,90%
Total Inscritos 1.º ano	88	88	107	21,59%
Total inscritos Cursos	392	342	367	7,31%
Diplomados	126	77 ^(c)	-	-
Taxa aprovação média nas UC	96%	99%	-	-
Taxa de abandono do 1.º para o 2.º ano	18%	3,41%	-	-

(a) Concurso Especial: Maiores de 23 anos e Detentores de curso médio ou superior, MPI/C: Mudança de Par Instituição/Curso (b) Não inclui reingressos (c) Número de diplomados num universo de 88 finalistas.

Entre os anos letivos de 2013/14 e 2015/16 diplomaram-se 327 estudantes nos diferentes cursos do 1.º ciclo. Destes, 87% concluíram as suas licenciaturas sem exceder os 4 anos e, entre os diplomados, apenas 13% tiveram classificação final de curso igual ou inferior a 14 valores.

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 - Terapia da Fala - 2013/15
- Mestrado da ESSA - Terapia da Fala - 2014/16
- Mestrado da ESSA - Terapia da Fala - 2015/17
- Pós-Graduação - Liderança e Gestão de Unidades Sociais 2015/2016
- Pós-Graduação - Governança Integrada e Estratégias Colaborativas 2015/2016
- Realização de Formação pós-graduada

Principais ações desenvolvidas

No ano letivo 2015/16, a ESSA contou com 109 estudantes em cursos de formação pós-graduada, sendo que a sua maioria (69%) se refere a mestrados na área da Terapia da Fala. No presente ano letivo existe um aumento de estudantes e uma maior diversidade de oferta formativa. Salientam-se as pós-graduações dos departamentos de Fisioterapia e Terapia da Fala que tiveram 100% de ocupação.

O número de estudantes por oferta formativa pós graduada no ano letivo 2015/16 teve uma execução média de 16,7 estudantes por formação pós graduada, o que representa um desvio positivo em relação à meta de 39%.

No final do ano, 20 estudantes da 3ª edição do Mestrado em Terapia da Fala (2014/2016) encontram-se em fase final de conclusão do 2.º ciclo. Relativamente, à 4ª edição (2015/2017), 16 estudantes frequentam o último ano.

As Pós Graduações em Liderança e Gestão de Unidades Sociais e em Governação Integrada e Estratégias Colaborativas terminaram em junho com 15 e 16 estudantes, respetivamente.

Objetivo operacional – 3: Garantir a qualidade dos serviços prestados

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Promover a prestação de um serviço de excelência

Principais ações desenvolvidas

O objetivo operacional de garantir a qualidade dos serviços prestados foi medido através do registo do número de reclamações feitas em livro próprio. Em 2016, não houve lugar a registos, o que evidência a qualidade do serviço prestado pela Escola aos seus clientes, espelhando o esforço e o propósito da ESSA com o seu plano de melhoria contínua.

A avaliação do funcionamento da Escola por parte dos estudantes desempenha um papel fundamental do processo de gestão da qualidade instituído. Essa avaliação processa-se através do preenchimento da ficha de avaliação de cada unidade curricular que abrange, também, a apreciação ao desempenho dos docentes.

As principais conclusões a reter, para o ano de 2015/16, foram as seguintes:

- A taxa média de resposta ao inquérito foi de 86%;
- Na apreciação global das unidades curriculares obteve-se 83% de respostas positivas;
- A distribuição das horas de contacto foi o item com avaliação mais baixa (77% de respostas positivas);
- A relevância da UC para a aprendizagem foi o item com avaliação mais elevada (86% de respostas positivas);
- Quanto à apreciação dos docentes, as respostas às cinco questões oscilam entre os 66,3% de respostas positivas para a avaliação da capacidade de estimular o interesse dos estudantes pela UC, e 77,9% de respostas positivas para o domínio das matérias.

Objetivo operacional – 4: *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 e de Recursos de Pesquisa e Investigação
- Aquisição de Sistema de Gestão de Ensino Superior
- Produção e gestão de conteúdos no meio web e redes sociais
- Assegurar a modernização da infraestrutura física e operacional

Principais ações desenvolvidas

O objetivo operacional de modernizar a infraestrutura física e operacional, foi materializado nas ações supra mencionadas cuja execução foi genericamente positiva. No âmbito deste objetivo foram planeados os seguintes projetos: a construção e implementação da plataforma inovadora para registo do inventário da ESSA e a implementação de um software de gestão académica. O primeiro projeto foi concretizado com sucesso, enquanto o segundo, devido à sua complexidade e necessidade de intervenção de vários serviços da SCML, ficou adiado para o ano civil 2017.

Objetivo operacional – 5: *Promover a investigação nos domínios de intervenção da ESSA ao nível dos Mestrados*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Assegurar aos docentes as condições necessárias para a execução das teses de mestrado que orientam.

Principais ações desenvolvidas

O objetivo operacional é materializado pela entrega no Centro de Recursos Educativos – CRE, de 20 teses de mestrado. Salienta-se que foram concluídas 36 teses do Mestrado em Terapia da Fala, 24 das quais ainda não foram entregues atempadamente no CRE. Este é assim, um incumprimento formal, já que substantivamente foram concluídas 36 teses, número superior ao fixado como objetivo (20 teses).

Objetivo operacional – 6: *Promover e reforçar as ações de intervenção junto de instituições locais*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Ações de intervenção na comunidade.

Principais ações desenvolvidas

Foram planeadas 14 ações de intervenção junto da comunidade e instituições locais, onde a ESSA tem um papel de grande relevância e pertinência. Neste sentido, a meta foi amplamente superada uma vez que foram concretizadas 143 ações. Para tal desiderato muito contribuiu o envolvimento e a responsabilidade social manifestada na resposta às solicitações da comunidade e das instituições onde a ESSA se insere.

À semelhança de anos anteriores os departamentos desenvolveram um conjunto significativo de projetos de intervenção e de apoio à comunidade, na sua maioria com envolvimento de estudantes, contendo por isso também uma dimensão pedagógica importante, entre elas salientam-se as realizadas com:

- Centro Comunitário da Galiza – Escolinha de Rugby da Galiza, ATL Galiza: consultoria técnico-científica nos projetos sociais;
- Campeonatos Nacionais Universitários de Orientação: Organização do apoio de fisioterapia por uma equipa de elementos da ESSA;
- Projeto SportBosco (Patrocínio da Fundação Real Madrid): Apoio a jovens carenciados que estudam na Escola Salesiana de Manique (aquisição de competências psicossociais, académicas e desportivas e capacitação na gestão da saúde);
- Plataforma de Qualificação de Creches: “Crescer melhor em Cascais”: Qualificar a resposta social “Creche” através do levantamento de problemas de neuro-desenvolvimento e de necessidades das crianças, aconselhamento e formação às Educadoras de Infância e pais. Foi iniciado projeto-piloto com a creche “O Botãozinho”;
- Oficina Social: 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; Qualificar as condições habitacionais dos seus destinatários; Evitar ou retardar a necessidade de recorrer à institucionalização dos idosos ou pessoas com incapacidades; Prevenir acidentes domésticos; Facilitar as tarefas do quotidiano;
- Plataforma de Qualificação dos Serviços de Apoio Domiciliários – SAD +: Aumentar a qualidade do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) no Concelho de Cascais; Qualificar a resposta social “Centro de Dia”; Qualificar a resposta social “Creche”;

- Comissão Social da Freguesia de Alcabideche: Caracterizar a freguesia em diferentes dimensões (educacional, saúde, socioeconómica, cultural e desportiva) e elaborar um guia de recursos e respostas nas diferentes dimensões identificadas. Criar um referencial de avaliação das necessidades dos cuidadores informais, avaliar e planear as intervenções personalizadas;
- Colaboração no desenvolvimento de infraestruturas de acessibilidade em espaços públicos: Cascais Shopping, Escola Secundária de Miraflores, Semana Académica de Lisboa;

Objetivo operacional – 7: 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
- Programa Erasmus+ e outros no âmbito da Agência Erasmus+ Educação e Formação
- Redes Internacionais + Comunicações em congressos + Publicações
- ISCISA- Apoio científico e pedagógico na criação e desenvolvimento letivo dos cursos de Serviço Social e Terapia da Fala

Principais ações desenvolvidas

A Escola mantém e desenvolve um conjunto de protocolos e parcerias visando assegurar apoios na investigação e formação avançada do pessoal docente, garantir a realização de estágios clínicos dos estudantes, de acordo com os respetivos planos curriculares e apoiar, entre outros, o ensino nas áreas de intervenção da ESSA em Moçambique.

Para a concretização deste objetivo operacional foram celebrados 9 protocolos e parcerias, estando em vigor 95 protocolos e parcerias. Registaram-se 39 participações no programa ERASMUS + o que representa um desvio positivo relativamente à meta de 14 participações. As participações em eventos de divulgação ascenderam a 22. Registaram-se 44 participações em redes internacionais, comunicações em congressos e publicações. Salientam-se ainda a participação de 198 estudantes no âmbito do projeto Instituto Superior de Ciências da Saúde - ISCISA, em Maputo, Moçambique.

O modelo de cooperação implementado permitiu a deslocação de docentes dos diferentes departamentos da ESSA ao ISCISA para apoiarem, in loco, em termos científicos e pedagógicos, a coordenação e docência nestes cursos. Em alguns casos, esse apoio concretizou-se em, por um lado, apoio à coordenação/direção dos cursos do ISCISA na definição do perfil de competências dos docentes nas diferentes unidades curriculares, na elaboração de horários e no planeamento dos momentos de estágio, e por outro, apoio aos docentes responsáveis pelas UC específicas no planeamento dos conteúdos a lecionar e das metodologias pedagógicas e formas de avaliação a implementar. Foi dada continuidade a este apoio à distância, através de email e Skype, quer na elaboração de materiais pedagógicos quer na elaboração de instrumentos de avaliação e correção dos trabalhos dos estudantes.

Todos os docentes que se deslocaram ao ISCISA lecionaram conteúdos nas Unidades Curriculares das áreas específicas dos cursos. Em alguns casos para além das aulas teóricas em contexto de aula, foram também lecionadas aulas práticas em diversas instituições.

Foi também dado apoio ao ISCISA no seu novo projeto de extensão comunitária que pretende aproximar o instituto das comunidades e proporcionar aos seus estudantes um contacto mais próximo com as necessidades sociais e de saúde da população mais carenciada de Maputo. Para tal, uma docente da ESSA integrou a equipa coordenadora do projeto e deslocou-se, por várias vezes, à comunidade de Maxaquene para reunir com os responsáveis autárquicos e para orientar os estudantes no levantamento de necessidades dessa comunidade.

A atividade de relações externas orientou-se, essencialmente, para a 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 – 8: 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 de Carreira na obtenção dos graus de doutor e título de especialista.

Principais ações desenvolvidas

O reforço da qualificação académica e pedagógica melhorando os graus ou títulos académicos dos docentes internos, foi atingido, considerando que no final de 2016 a ESSA dispunha de 10 docentes com grau de doutor ou título de especialista.

DIREÇÃO DA CULTURA

MISSÃO

Ao longo do ano de 2016, a Direção da Cultura procurou dignificar e evidenciar o património cultural como instrumento do desenvolvimento humano e da coesão social, colocando-o ao serviço e fruição da comunidade, na sua missão de promover e coordenar, de forma integrada e transversal, a ação cultural da SCML, nomeadamente, nas áreas do estudo e investigação, conservação e incorporação de bens culturais, e desenvolvimento cultural. A Direção da Cultura integra os seguintes Serviços: Arquivo Histórico, Biblioteca, Centro Editorial, Museu de São Roque e Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA

O Arquivo Histórico procedeu à recolha, descrição e preservação da documentação da Misericórdia de Lisboa, tendo promovido, também, o apoio aos investigadores, através da divulgação do acervo documental e da disponibilização de dados específicos relacionados com os estudos que estão a ser desenvolvidos. Além disso, levou a cabo ações de apoio aos diversos Serviços, no sentido de difundir as boas práticas arquivísticas, nomeadamente, ao nível da organização e classificação documental.

Com a finalidade de facultar aos técnicos da Instituição e a utilizadores externos o acesso a recursos bibliográficos necessários ao estudo e investigação de temáticas relacionadas com a atividade desenvolvida pela Misericórdia de Lisboa, a Biblioteca incorporou bibliografia (compra, oferta e permuta), apoiou os utilizadores na realização de consultas, efetuou a conclusão do tratamento das coleções de Eduardo Corrêa de Sá e da literatura infantil e iniciou a intervenção na coleção das obras do séc. XIX. Ao nível da divulgação e desenvolvimento de ações de promoção do livro e da leitura pela comunidade, comemorou o Dia Mundial do Livro e dos Direitos de Autor, apresentou no Espaço Santa Casa a exposição bibliográfica Arte e Património na Biblioteca da Misericórdia de Lisboa, participou na 4ª edição da Noite da Literatura Europeia, com a realização de sessões de leitura de textos de autores representativos de Portugal, Grécia, Espanha e Finlândia, continuou com as sessões de leitura nos equipamentos sociais para pessoas idosas da SCML no âmbito do projeto Voluntariado da Leitura, prosseguiu com as sessões de leitura para crianças em articulação com o Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural e apresentou livros e conferências.

O Centro Editorial, prosseguindo com a gestão, produção e distribuição de publicações da SCML, procurou dar resposta aos desafios editoriais dos Serviços dando continuidade a coleções existentes, iniciando a coleção Património, e outras, de que se destacam a Coleção Sebentas de Ação Social, a publicação de edição fac-similada do Compromisso da Confraria da Misericórdia, a edição Obras nas Misericórdias do Fundo Rainha D. Leonor e o início da produção da edição inglesa e italiana da Capela de S. João Batista. O ano de 2016 viu um incremento na produção de e-books, assim como a venda através de distribuidores on-line, com particular destaque para a Porto Editora, com a sua marca WOOK.

Tendo como objetivo contribuir para a salvaguarda, estudo e valorização do património histórico e artístico da SCML e a sua divulgação aos diferentes tipos de públicos, 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. Em 2016, foram desenvolvidas ações de conservação, investigação e divulgação do seu acervo e do património histórico da SCML, quer através da realização de estudos histórico-artísticos, quer através do apoio a investigadores e ainda da participação em exposições nacionais e internacionais

Ao longo de 2016, o Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural consolidou a oferta educativa e cultural já existente, tendo como linha orientadora a melhoria da qualidade das atividades e materiais usados nas mesmas. De destacar o reforço das atividades para crianças de promoção do livro e da leitura, a oferta de um novo itinerário pedestre dedicado à temática da azulejaria e a atividade “capela do mês”, uma visita temática a uma capela do património da SCML diferente em cada mês do ano, que teve uma excelente receptividade por parte do público.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2016

Objetivo operacional - 1: *Reforçar a identidade da SCML através de atividades culturais e de ações de divulgação.*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Produção, edição e reedição de publicações previstas no Plano Editorial.
- Tratamento arquivístico.
- Atualização do acervo bibliográfico à guarda da Biblioteca da SCML.
- Tratamento de bibliografia.
- Apoio aos utilizadores na realização de pesquisas bibliográficas para satisfação de pedidos de informação.
- Itinerância das obras do acervo bibliográfico da Biblioteca da SCML.
- Divulgação de sugestões de leitura.
- Realização de atividades educativas e culturais dirigidas ao público em geral, no MSR, ISR, AH, BB e outros edifícios com valor histórico e artístico da SCML e visitas guiadas em diferentes idiomas a edifícios da SCML com valor patrimonial.
- Realização de visitas individuais ao MSR e Igreja de São Roque.

- Realização da Temporada de Música em São Roque.
- Sessões de leitura para crianças.
- Obras de instalação da Revista Brotéria e da sua Biblioteca nas instalações no conjunto de S. Roque.
- Realização da Exposição Bibliográfica e elaboração de catálogo sobre o tema Arte.
- Requalificação de espaços culturais - ampliação da área de depósitos do Arquivo Histórico e da Biblioteca.
- Gestão de Biblioteca Digital.
- Obras de requalificação da Casa da Fazenda.
- Preparação de candidatura para a classificação da documentação relacionada com a série dos sinais de expostos, como registo da memória do mundo (UNESCO) ou como registo europeu.

Principais Resultados Obtidos

Tratamento documental

Transferência

O Arquivo Histórico continuou a prestar auxílio a diversos Serviços tendo em vista a transferência da sua documentação para o arquivo intermédio.

Ao longo de 2016, e apesar das contínuas dificuldades resultantes da falta de espaço, foram recebidos 394,2 metros lineares (m.l.) de documentação oriunda de diversos Serviços e Equipamentos da SCML.

Descrição Documental

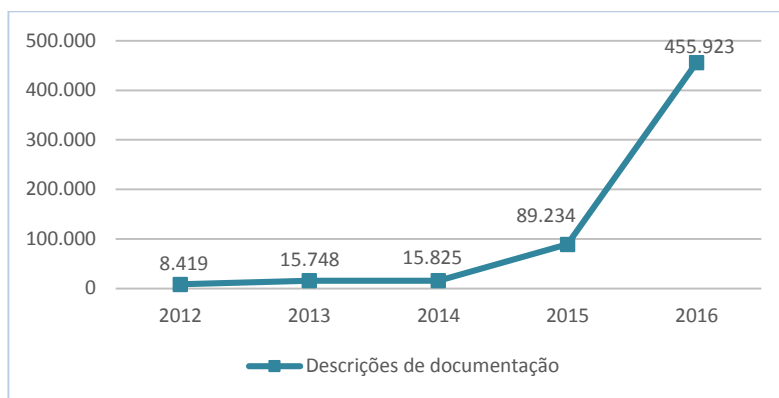
Com o objetivo de poder apresentar uma candidatura a registo de Memória do Mundo — galardão que é atribuído periodicamente pela UNESCO - no âmbito do projeto “Preparação de candidatura para a classificação da documentação relacionada com a série dos sinais de expostos, como registo da memória do mundo (UNESCO) ou como registo europeu” iniciado em 2015, o Arquivo Histórico tem vindo a descrever e digitalizar o conjunto documental designado por Sinais de Expostos, tendo em vista disponibilizar on-line esses cerca de 87.200 documentos.

Para a concretização deste trabalho, a equipa foi ampliada com a contratação temporária de 3 técnicos, tendo no ano de 2016 sido executadas 16.768 descrições de sinais de expostos. Desta forma, o total de documentos de Arquivo Histórico descritos foi de 43.666, tendo sido ultrapassado o valor estipulado para 2016, que correspondia a 40.000 documentos. Por outro lado, em fase intermédia, foram efetuadas 414.432 descrições de documentação, o que corresponde a 363,87 metros lineares.

Importa referir que o programa informático ICA-AtoM, indispensável para a descrição de sinais de expostos, só esteve disponível no último trimestre do ano.

Ainda no âmbito desta candidatura, foi contratada no final do ano a firma Scan System para realizar a digitalização dos referidos sinais de expostos, tendo sido ainda capturadas cerca de 35.000 imagens.

Gráfico 22 - Evolução do número de descrições de documentação



Revisão dos microfilmes de processos clínicos

Este trabalho começou a ser desenvolvido em 2015 (desde março a dezembro) tendo sido revistos 2.052 processos, correspondendo a 8.571 imagens. Em 2016, foram revistos 4.392 processos correspondendo a 43.769 imagens. Este número foi muito superior ao do ano anterior, já que se teve um colaborador dedicado maioritariamente a esta função.

Digitalização

Foram digitalizados 11.220 documentos, nomeadamente, de fotografias e negativos, do ficheiro de Vítor Ribeiro (para tornar a sua consulta mais eficiente), de documentação e de alguns livros.

Seleção e eliminação documental

Tendo por base a Portaria n.º 509/2004 de 14 de maio, foram eliminados 38,05 metros lineares de documentação produzida por diversos Serviços da SCML. Como pode ser constatado, a meta estabelecida (4 m.l.) foi significativamente superada, porque foi dada prioridade à libertação de espaço dos depósitos.

Utilizadores e documentos requeridos

No âmbito da disponibilização de documentos em fase histórica e intermédia, o Arquivo Histórico procedeu ao atendimento de 524 utilizadores, sendo 165 internos e 359 externos, que consultaram e/ou requisitaram um total de 1048 documentos, processos ou livros.

Oferta de documentação

Foram incorporados no acervo do Arquivo Histórico, por oferta do Novo Banco, os seguintes fundos documentais:

- Sociedade de Instrução e Beneficência José Estêvão (33 caixas, 4 dossiers, 11 caixas com livros, e objetos diversos);
- Orfanato Escola Santa Isabel (5 caixas);

- Associação Protetora da Infância Desvalida e dos Pobres do Lumiar (uma caixa).

Os dois últimos vieram completar os conjuntos documentais com a mesma designação que já se encontravam à guarda do Arquivo Histórico.

Requalificação de espaços culturais - ampliação da área de depósitos do Arquivo Histórico e da Biblioteca

Está em curso o projeto de arquitetura para a ampliação de depósitos do Arquivo Histórico e da Biblioteca, bem como, do novo espaço destinado a arquivo de retaguarda, coordenado pelo DGIP.

Tratamento de bibliografia

No âmbito da descrição e disponibilização de bibliografia aos utilizadores externos e internos, foram catalogados 2.754 documentos bibliográficos (monografias, analíticos, publicações periódicas e legislação). Neste ponto é de acrescentar a conclusão da descrição bibliográfica da coleção de Eduardo Corrêa de Sá e a correção, indexação e classificação de 143 obras do séc. XIX.

No decurso de 2016, procedeu-se ainda à digitalização de 1.792 documentos (capas de livros) e à intervenção de 1.649 obras da coleção de literatura infantil, tendo por objetivo a sua disponibilização no Catálogo Bibliográfico On-line.

Apoio aos utilizadores na realização de pesquisas bibliográficas para satisfação de pedidos de informação

Relativamente à disponibilização de bibliografia, o número total foi de 4.086 documentos em suporte papel e digital, com um total de 3.321 utilizadores/pedidos. Neste ponto é de referir o empréstimo de 1.198 obras, das temáticas de intervenção da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Foi assegurado o apoio aos utilizadores da Biblioteca do Conhecimento On-Line, que a SCML disponibiliza com a renovação do contrato com a Fundação para a Ciência e Tecnologia para o triénio 2016/2018. É de relembrar que esta base de dados disponibiliza o acesso ilimitado e permanente a textos integrais de milhares de 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 para o acesso alargado ao conhecimento científico das suas áreas de atuação.

Itinerância das obras do acervo bibliográfico da Biblioteca da SCML

Manteve-se a Itinerância das obras do acervo bibliográfico da Biblioteca junto de equipamentos de educação da SCML que contou com 169 presenças e disponibilização de 1.264 obras.

Esta atividade 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 para o aumento da consulta de bibliografia.

Divulgação de sugestões de leitura

A Biblioteca prosseguiu com a divulgação de sugestões de leitura pelo público em geral, com destaque pelos técnicos na Misericórdia de Lisboa, tendo no ano de 2016 sido divulgados 1.870 documentos/referências de bibliografia e legislação.

Obras de instalação da revista Brotéria e da sua Biblioteca nas instalações em S. Roque

Em 2016, o DGIP iniciou as obras para a instalação da revista Brotéria e da sua Biblioteca.

Quadro 133 - Tratamento bibliográfico, utilizadores e divulgação

Indicadores	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Desvio	Variação 2016/15
Tratamento de bibliografia					
Número de obras catalogadas / disponibilizadas on-line	3.191	3.000	2.754	-8,20%	-13,69%
Número de documentos digitalizados	658	1.200	1.792	49,33%	172,34%
Número de obras intervencionadas da coleção de literatura infantil	NA	1.300	1.649	26,85%	NA
Apoio aos utilizadores					
Número de utilizadores	3.570	3.000	3.321	10,70%	-6,97%
Número de documentos consultados	3.945	3.500	4.086	16,74%	3,57%
Itinerância das obras da Biblioteca					
Número de presenças	452	250	169	-32,40%	-62,61%
Número de obras disponibilizadas	1.117	700	1.264	80,57%	13,16%
Divulgação de sugestões de leitura					
Número boletins divulgados	254	160	271	69,38%	6,69%
Número de documentos divulgados	2.086	900	1.870	107,78%	-10,35%

Produção, edição e reedição de publicações

As edições publicadas durante o ano de 2016 foram as seguintes:

- Revista Cidade Solidária 35 (Jubileu da Misericórdia) e Revista Cidade Solidária 36 (Saúde e Sociedade)
- Referencial de gestão das UDIP, Col. SAS (Sebentas de Ação Social), papel e digital
- Intervenção Precoce – Crianças com Cegueira, Col. SAS, Ação Social, papel e digital

- Col. SAS, Ação Social, digital: Casa de Transição, Casa Maria Lamas, Centro Alojamento Mãe de Água, Centro Apoio Social dos Anjos, Unidade Acompanhamento Terapêutico, Unidade de Emergência e Boas Práticas de Preparação da Criança para a Adoção
- Impacto da Deficiência nas Famílias, CMRA, papel e digital
- Obras nas Misericórdias, Fundo Rainha D. Leonor
- Catálogo Bibliográfico Arte e Património na Biblioteca da Misericórdia de Lisboa, Biblioteca, digital?
- Centro Social São Boaventura, desdobrável, papel
- Eduardo Correa de Sá, Col. Beneméritos, de Ana Gomes
- Compromisso 1516-2016 (da Confraria da Misericórdia), papel e digital
- Palácio Portugal da Gama / São Roque, Col. Património, Vol. 1, DGIP

As seguintes edições, com produção iniciada em 2016, transitaram para o ano seguinte:

- Capela S. João Baptista: encomenda, a obra, as coleções (versão inglesa e italiana)
- Estratégias de classificação dos arquivos familiares, família Benito Maças, de Luis Lima

Quadro 134 - Edição de monografias e publicações

Indicadores	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Desvio	Variação 2016/15
Número de monografias / publicações editadas	11	11	22	100,00%	100,00%
Número de publicações periódicas editadas	2	2	2	0,00%	0,00%

O número de publicações duplicou a meta estabelecida, principalmente pelo facto de terem entrado em produção diversas edições não previstas em plano editorial, nomeadamente, a Coleção de Sebentas de Ação Social, onde foram realizadas 11 edições financiadas pelos clientes internos.

Visitantes do Museu e Igreja

Durante o ano de 2016, o Museu de São Roque e a Igreja de São Roque receberam 399.366 visitantes na Igreja e um total de 45.736 visitantes no Museu e na Galeria de Exposições Temporárias, dos quais 23.179 de visitas individuais no Museu de São Roque, 6.470 na Galeria de Exposições Temporárias e 16.087 de atividades educativas. De referir que os visitantes estrangeiros mais representados no MSR foram: França com uma afluência de 5.142, Inglaterra com 2.780, Alemanha com 2.200, Itália com 2.108 e os Estados Unidos com 2.106 visitantes.

Quadro 135 - Visitantes à Igreja de São Roque (ISR), Museu de São Roque (MSR) e Galeria de Exposições Temporárias

Indicadores	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Desvio	Variação 2016/15
Número de visitantes à ISR	367.339	300.000	399.366	33,12%	8,72%
Número de visitantes ao MSR e à Galeria de Exposições Temporárias					
Número de visitantes individuais ao MSR	25.677	18.000	23.179	28,77%	-9,73%
Número de visitantes individuais à Galeria	13.150	NA	6.470	NA	-50,8%%
Número total de visitantes no âmbito das atividades educativas	20.649	13.050	16.087	23,27%	-22,09%
Número total de visitantes ao MSR e à Galeria de Exposições Temporárias	59.476	31.050	45.736	NA	-23,10%
Receitas da venda de ingressos no MSR e Galeria (€)	23.364	20.000	17.699	-11,51%	-24,25%

Realização de atividades educativas e culturais dirigidas ao público em geral, no Museu de S. Roque, Igreja de S. Roque, Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios com valor histórico e artístico da SCML e visitas guiadas em diferentes idiomas a edifícios da SCML com valor patrimonial

Em 2016, foram realizadas 1.009 atividades na Igreja e no Museu de São Roque dirigidas ao público externo, tendo participado nas mesmas 15.491 visitantes no Museu e 11.321 na igreja.

No Arquivo Histórico, Biblioteca e outros edifícios com valor patrimonial da SCML, designadamente no Convento de São Pedro de Alcântara, nos Recolhimentos da Capital e no Hospital de Sant'Ana, entre outros, forma dinamizadas 339 atividades que contaram com 7.439 participantes. De destacar o claro crescimento face ao ano anterior do número de atividade e de participantes em edifícios com valor patrimonial da Santa Casa. No que respeita ao Museu de São Roque, assistiu-se a um decréscimo do número de participantes nas atividades, por um lado, o público quer conhecer novos espaços, por outro lado, a ação educativa e cultural está muito limitada no museu pela ausência de um espaço próprio para desenvolver atividades e houve uma redução dos recursos humanos que dinamizam as ações por motivos de saúde e outros.

Exposições

Destaca-se a participação em três exposições internacionais e duas nacionais através do empréstimo de obras de arte, nas seguintes exposições:

- Portugal em descoberta. Ideias, objetos, novidades e modas, no Padrão dos Descobrimentos, em Lisboa, de 16 de janeiro a 17 de abril de 2016, para a qual foi cedida a peça: Pregação de São Francisco Xavier em Goa, inv. PIN 96;
- Christianity in Ásia: Sacred Art and Visual Splendour, que teve lugar no Asian Civilisations Museum (Singapura), de 26 de maio a 11 de setembro 2016, para a qual foram cedidas as seguintes peças: Cofre-relicário de S. Francisco Xavier, Inv. OR 392; Nossa Senhora e o Menino, inv. Esc 215; Paramento (Dalmática, Véu de cálice, Estola e Manípulo), inv. Mt 137-144; Serviço de Chá com representação de Santo Inácio de Loyola [6 peças], inv AO 42, 43, 44, 45, 46, e Mb 1476;

- Ten centuries of Maritime Adventure. From the Mediterranean to the Indian Ocean, em Paris, IMA (Institut du Monde Árabe), de 17 de novembro 2016 – março de 2017, para a qual foram cedidas as seguintes peças: Cristo Crucificado, Ceilão, séc. XVI, Marfim, Inv. Esc. 141; São Francisco Xavier, Japão, madeira lacada, Inv. Esc. 92; São Francisco Xavier, Índia, séc. XVII, prata e policromia, Inv. Ao 12;
- AQVA, organizada pela Fundação Las Edades del Hombre, de abril a novembro de 2016, em Toro, Zamora, Espanha, para a qual foi cedida a peça: São João Baptista Menino, inv. Esc 145;
- Reis e Heróis – Os Panteões em Portugal, de dezembro de 2016 a abril de 2017, no Panteão Nacional de Santa Engrácia, para a qual foi cedida a peça: Cruz-relicário Inv.RL 42.

O Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural organizou as seguintes exposições:

- Goa entre a história e memória. Exposição dinamizada em parceria com a Casa de Goa no âmbito das Jornadas Europeias do Património, 24 de setembro a 20 de novembro de 2016, Galeria de Exposições Temporárias do Museu de São Roque, Estas exposições tiveram 6.040 visitantes;
- Escola de Línguas, Exposição organizada pela MarT (Escola de Formação artística), Galeria de Exposições Temporárias do Museu de São Roque, 18 de maio a 4 de junho 2016.

A Biblioteca realizou a Exposição Bibliográfica Arte e Património na Biblioteca da Misericórdia de Lisboa, acompanhada com elaboração de catálogo. A exposição esteve patente no Espaço Santa Casa, de 19 de outubro a 17 de novembro. O número de visitas foi de 845, excedendo largamente o planeado (400).

Foi ainda realizada a mostra temporária do Relicário de São Francisco Xavier incorporado por doação da benemérita Dona Maria Teresa Mendia de Castro (Nova-Goa), por ocasião da celebração anual do Santo (3 de dezembro). Mudança das 7 telas do retábulo da Capela-mor em 7 ocasiões distintas do calendário litúrgico.

Tendo em vista a divulgação internacional do acervo artístico do Museu e da Igreja de São Roque, promoveu-se uma parceria com o Google Art Institute, que se traduziu na apresentação 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, disponibilizadas para o efeito, na plataforma do Google Art Institute.

Eventos Culturais

Em 2016, ocorreram ainda outros eventos em que a Direção da Cultura, através dos seus Serviços, participou/organizou entre os quais destacam-se:

- Conferência “A antiga igreja manuelina da Misericórdia de Lisboa e o tempo longo” Congresso Internacional do Espírito Santo: Génese, Evolução e Atualidade da Utopia da Fraternidade Universal, 15 de setembro de 2016;

- Conferência “Património Imaterial um conceito a desenvolver” no âmbito das III Jornadas de Museologia nas Misericórdias: Património Imaterial, 6 de maio de 2016, em Óbidos;
- Conferência anual do Conselho Internacional de Museus (ICOM) com o tema National Museums, Past Present and Future dos Museus Nacionais Europa, a 28 e 29 de novembro de 2016, na Fundação Calouste Gulbenkian, em Lisboa;
- Noite da Literatura Europeia - A SCML associou-se à 4ª edição deste evento, no dia 4 de junho. A Biblioteca, a Sala de Extrações, a Sala do Brasão e o Claustro do Museu de São Roque foram os espaços da SCML onde decorreram várias sessões de leitura de textos de autores representativos da Espanha, Finlândia, Grécia e Portugal. 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 na Noite da Literatura Europeia 1.389 pessoas;
- Apresentação de várias obras não editadas pela SCML;
- Comemoração do Dia Mundial do Livro e dos Direitos de Autor, no dia 26 de abril;
- Participação nas Jornadas Europeias do Património, com a realização da conferência O Púlpito como suporte da miscigenação no Oriente, por Hilda Frias, no dia 23 de setembro;
- Aniversário do Museu: 111 anos “11 Peças de Referência”, 11 de janeiro de 2016;
- Dia Internacional dos Monumentos e Sítios, O Património do Desporto, 18 de abril de 2016;
- Festa do Chiado, Centro Nacional e Cultura, 14 a 21 de maio de 2016;
- *Festa do Passaporte Escolar, Palácio Pimenta, Câmara Municipal de Lisboa, dinamização de atividade do SPDC, 23 e 24 de maio de 2016;*
- Jubileu da Misericórdia, Rotas do Diálogo, maio-agosto de 2016;
- 16.ª Edição da Feira de Expressões Artísticas da Junta de Freguesia de Carnide, dinamização e atividades do Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural, 1 e 3 de junho;
- Caminhadas culturais, em articulação com o Núcleo Desporto pela Saúde da SCML, 20 de maio, 3 de junho, 24 de junho e 8 de julho;
- Open House Lisboa, dinamização de visitas guiadas e ateliers no Mosteiro de Santos-o-Novo e Igreja de São Roque, 2 e 3 de julho de 2016;
- Taça futebol na Aldeia Santa Isabel, dinamização de atividade do SPDC com crianças e visita guiada à aldeia, 4 de julho de 2016;
- Dia e Noite dos Museus, Paisagens Culturais, 18 e 21 de maio de 2016;
- Apresentação da programação anual do Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural para os associados da Associação de Professores de História, 3 de setembro de 2016;
- Festival Todos, dinamização de visitas guiadas ao Convento da Encarnação, 8 – 11 de setembro;
- Noite Vogue Fashion Night, abertura do Museu de São Roque à noite com visitas livres, 15 de setembro;
- Jornadas Europeia do Património, Comunidades e Culturas, Goa em São Roque, atividades dinamizadas em parceria com a Casa de Goa, Igreja e Museu de São Roque, 23 a 25 de setembro de 2016;
- Ciclo conferências, em parceria com o Centro de Informação Europeia Jacques Delors:

- Igreja e Museu de São Roque, “Da Peste Negra às Descobertas, o início da globalização europeia (Séc. XIV a XVI)”, 9 de abril;
- Convento de São Pedro de Alcântara, “A matriz europeia na assistência social em Portugal”, 4 de junho;
- Hospital Ortopédico de Santana, “A Europa entre a arte e a saúde (Séc. XIX a XXI)”, 1 de outubro;
- Web Summit, em parceria com o Instituto Superior Técnico, apresentação de dois robots no Museu de São Roque e um na Galeria de Exposições Temporárias, 8, 9 e 10 de novembro de 2016.

O Arquivo Histórico encontra-se a organizar as comemorações do V Centenário da primeira edição do Compromisso da Confraria da Misericórdia, tendo sido elaborado um fac-símile, edição que foi entregue à Mesa no dia 20 de dezembro, exatamente 500 anos após a 1.ª impressão desta obra. Além disso, foi lançado o microsite, composto por diversos textos, estudos e vídeos relacionados com este texto, fundamental para todas as Misericórdias.

Também está a ser programada uma exposição com o Comissário Prof. Henrique Leitão, a qual irá decorrer de 30 de abril e 10 de setembro de 2017.

Foi também desenhado um projeto de criação de uma aplicação móvel (APP) que tem por objetivo geral contribuir para um maior conhecimento do público em geral sobre as 14 obras de referência espiritual e temporal, que têm servido de inspiração à intervenção das Misericórdias na sociedade desde a sua fundação. O processo de implementação transitou para o ano seguinte.

Pedido de imagens para publicações, estudos académicos e outros

O Museu de São Roque deu resposta a 30 pedidos de imagens do património artístico da Igreja e Museu de São Roque, bem como, do Convento de São Pedro de Alcântara, a pedido de entidades nacionais e internacionais, destinadas a trabalhos académicos, exposições temporárias e catálogos de exposições, nomeadamente:

- “A CIDADE GLOBAL. Lisboa no Renascimento”, (catálogo de exposição temporária), MNAA: Natividade e Adolescência de São Roque (Inv. Pint 52); Milagre pelo Papa Cardeal e Reconhecimento do Milagre do Papa (Inv. Pint 53);
- Estudo académico, Professora Doutora Daniela Viggiani, Université de Montréal, Canada: Aparição do Anjo a São Roque, de Gaspar Dias (Inv. PIN 63); Pentecostes, de Autor Desconhecido (Inv.247);
- Artigo publicado na revista “Journal of the Warburg and Courtauld Institutes”, por Ron B. Thomson: Relicário do presépio (inv. 48);
- Publicação académica sobre Relíquias e Relicários da Professora Doutora Mia M. Mochizuki, Associate Professor of the History of Art, New York University, Abu Dhabi Institute of Fine Arts, New York University: Relicário Ad Tabula (inv. RL 1214); Cruz-peitoral/relicário (Inv. RL 276); Cofre-relicário (Inv. RL.1041); Cofre-relicário (Inv. RL272); Cofre-relicário de São João de Brito (Inv OR 625);

- "História da Companhia de Jesus em Portugal", da autoria da Professora Doutora Maria de Deus Beites Manso, editado por Edições Parsifal: Fachada da igreja de São Roque; Capela de São Francisco da Igreja de São Roque;
- "Retábulos relicários", da autoria de Carlos Evaristo, José João Loureiro e Francisco Lameira, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve, coleção Promotora Monográfica História da Arte: Altar dos Santos e Santos Mártires, Igreja de São Roque; Altar das Santas e Santas Mártires, Igreja de São Roque; Cristo em Glória rodeado dos Santos Mártires (inv.PIN.217); Virgem em Glória rodeada das Santas Mártires (inv.PIN.214);
- "Jesuítas, Construtores da Globalização", da autoria do Prof. Carlos Fiolhais e do Prof. José Eduardo Franco, edição dos CTT: Retrato do rei D. João III (inv. Pin. 051); Retrato de Inácio de Loyola (inv. Pin.048); "S. Francisco Xavier despedindo-se de D. João III" (inv. Pin.062); "Morte de S. Francisco Xavier (inv. Pin. 019); Tecto da Sacristia da Igreja de São Roque; Nave da Igreja de São Roque;
- Publicação da tese de doutoramento sobre o tema dos "Mártires do Japão, da Professora Doutora Hitomi Omata Rappo, Faculdade de Teologia, Universidade de Fribourg: São Diogo Mártir (inv. PIN.068); São João Mártir (inv. PIN.069); São Paulo Mártir (inv. PIN.070);
- História da família do Correio-Mor na Lisboa dos séculos XVI a XIX, da autoria de Isabel Abecassis, Editora Esfera dos Livros: Retrato de Catarina da Áustria (inv. Pin. 050);
- Artigo sobre a exposição "Les Aventuriers des Mers - Institut du Monde Arabe (IMA)", Connaissance des Arts, outubro 2016 : São Francisco Xavier (inv. Esc.92); São Francisco Xavier, (inv. Ao.12);
- Publicação de artigo "Fra Roma e Lisbona al servizio della Compagnia di Gesù: suppellettili cinesi del Museo di São Roque (San Rocco)" na revista italiana Arte Cristiana, da autoria da Professora Doutora Maria João Ferreira: Fachada exterior da Igreja de São Roque; Dois panos de armar (Inv. MT 185 e MT 186); Véu de esquife (Inv. Mt 247); Casula e dalmática do denominado paramento chinês (Inv. Mt 137).

Inventário

Foram introduzidas no sistema informático de inventariação e gestão de coleções e património arquitetónico In Patrimonium Premium, 235 peças do acervo do SCML, referentes à coleção de Relicários.

Temporada de Música em São Roque – 28.ª Edição

Promoveu-se a abertura pública de candidaturas no portal construído para o efeito, estando a seleção das 58 candidaturas válidas submetidas, a cargo de um júri (Diretora da Cultura; Diretor Artístico TMSR Maestro Filipe Carneiro; Maestro Convidado Joana Carneiro). O número de espectadores ascendeu a 3.923 que se traduziu numa Taxa de ocupação de 94,3%.

A 28.ª edição da Temporada “Música em São Roque” (21 de outubro a 20 de novembro) integrou 12 concertos, o que implicou 15 visitas técnicas, 17 ensaios e 12 concertos (Igreja de São Roque; Convento de São Pedro de Alcântara; Mosteiro de Santos o Novo), e ainda 10 visitas guiadas com 251 participantes aos locais dos concertos e ateliers lúdico-pedagógicos destinados ao público infanto-juvenil. Dos 12 concertos, 2 foram decorrentes de parcerias/convites (Coro Gulbenkian - abertura/Coro do Teatro Nacional de São Carlos-encerramento) e outros 2 concertos dedicados às escolas de música (Instituto Gregoriano de Lisboa/ Orquestra clássica metropolitana e Coro da Universidade nova de Lisboa. Os restantes 8 foram decorrentes da seleção de candidaturas.

Estudos Histórico-artísticos

Ao longo de 2016 foram realizados os seguintes estudos histórico-artísticos:

- Relatório sobre achado de materiais arqueológicos na obra de nova entrada da Provedoria, realizado a 30 de dezembro de 2016, pressupondo um acompanhamento das obras nos 15 dias anteriores;
- Realização de guiões e gravação de vídeos, realizados em 2016, no âmbito da Exposição do Compromisso que terá lugar em abril de 2017;
- Estudos e guião com vista ao estabelecimento de um núcleo museológico na Igreja da Conceição Velha;
- Estudo sobre o “Quarto da Menina”;
- Investigação e partilha de dados sobre o Palácio dos Condes de Tomar;
- Estudo sobre seis desenhos de Feliks Topolski;
- Redação de textos institucionais para publicação;
- Texto sobre o lar de São Boaventura para brochura institucional.

Pareceres

O Museu de São Roque deu resposta a solicitações no âmbito da conservação, incorporação de bens móveis e pedidos de apoio, designadamente:

- Fichas de estado de conservação para projetos de reabilitação de imóveis;
- Pareceres sobre a incorporação de bens no Museu;
- Parecer sobre “Fátima Altar dos Média” proposta de exposição temporária a realizar na Galeria de Exposições temporárias do Museu de São Roque;
- Parecer sobre a possível aquisição de coleção particular “Francisco Capelo” pela SCML.

Apoios a publicações

Livro da Capela de São João Baptista, versão em inglês - Apoio aos autores na redação de textos, ao designer gráfico e à coordenadora editorial.

Publicações

AMARO, Gonalo de Carvalho. “A antiga igreja manuelina da Miseric3rdia de Lisboa e o tempo longo” Atas do Congresso Internacional do Esp3rdito Santo. Lisboa: Universidade de Lisboa. (artigo finalizado e enviado, as atas ser3rdo publicadas em 2017).

Coopera3rdo no 3rdmbito da Museologia e da Conserva3rdo

- Acompanhamento t3rdcnico e log3rdstico de estudos levados a cabo por investigadores nacionais e internacionais, sobre peas 3rd guarda do Museu de S3rdo Roque;
- Acompanhamento e apoio log3rdstico na avalia3rdo experimental das condi3rdes higrot3rdrmicas do Museu de S3rdo Roque (protocolo FEUP-SCML);

Objetivo operacional 2: *Desenvolver o acesso da popula3rdo apoiada pela SCML ao patrim3rdnio cultural da Institui3rdo.*

A3rdes a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Realiza3rdo de atividades educativas e culturais dirigidas 3rd popula3rdo apoiada pela SCML, no MSR, Arquivo Hist3rdrico, Biblioteca e outros edif3rdcios com valor hist3rdrico e art3rdstico da SCML.
- Voluntariado da leitura junto dos utentes da SCML.

Principais Resultados Obtidos

O Servi3rdo de P3rdblicos e Desenvolvimento Cultural deu continuidade ao projeto “A Santo que n3rdo conhe3rdo n3rdo lhe rezo nem lhe ofere3rdo”, do qual resultou um conjunto de trabalhos realizados por idosos que frequentam equipamentos da SCML que foram apresentados publicamente no Espa3rdo Santa Casa. De destacar pelo seu car3rdcter inovador as caminhadas culturais, realizadas em articula3rdo com o N3rdcleo de Desporto pela S3rdude, dirigidas a colaboradores da institui3rdo. Foram ainda efetuadas atividades de continuidade, ao longo de todo o ano, nos v3rdrios espa3rdos com valor patrimonial da institui3rdo (visitas guias, workshops, ateli3rds de arte) para os diferentes p3rdblicos da SCML. Estas atividades contaram com a participa3rdo de 1.158 visitantes.

Quadro 136 - Atividades educativas e culturais dirigidas 3rd popula3rdo apoiada pela SCML

Indicadores	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Desvio	Varia3rdo 2016/15
N3rdmero de participantes nas atividades dirigidas 3rd popula3rdo apoiada pela SCML	747	1.000	1.158	15,80%	52,02%
N3rdmero de atividades dirigidas 3rd popula3rdo apoiada pela SCML (*)	54	50	48	-4,00%	-11,11%

(*) A diminui3rdo face ao Planeado 2016 e ao Realizado 2015 deve-se ao enquadramento de um maior n3rdmero de participantes por atividade que decorreu da necessidade de dar resposta a uma diminui3rdo de recursos humanos por motivos de s3rdude.

Sessões de leitura para crianças

A Biblioteca, em articulação com o SPDC deram continuidade ao projeto itinerante “Perlim Pim Pim os livros são assim”, com 2 atividades lúdicas e pedagógicas para promover a leitura e fomentar o gosto pelo livro, disponibilizando 1.212 obras de literatura infantil da Biblioteca da SCML às crianças dos colégios, escolas públicas e estabelecimentos de infância da SCML. No total foram realizadas 46 sessões de leitura, que abrangeram 998 crianças entre os 2 e os 5 anos. Neste âmbito, realizaram-se mais 3 ações: À descoberta do Arquivo, Sonhar com os livros e A que sabem os livros, que contaram com a presença de 66 crianças, entre os 6 e os 10 anos.

Voluntariado da leitura junto dos utentes da SCML

Realizaram-se 130 sessões de leitura, inseridas no âmbito do projeto “Voluntariado da leitura” junto de 6 equipamentos sociais de pessoas idosas e contou com 1.705 presenças. O objetivo deste projeto é promover e incentivar a leitura junto dos utentes dos equipamentos da SCML, contribuindo assim para a melhoria da sua qualidade de vida, bem-estar e valorização pessoal.

Quadro 137 - Voluntariado da leitura junto dos utentes da SCML

Indicadores	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Desvio	Variação 2016/15
Número de sessões de leitura (*)	137	100	130	30,00%	-5,11%
Número de presenças/utentes (*)	1.743	1.000	1.705	70,50%	-2,18%

(*) O decréscimo face ao ano anterior decorre do encerramento de um dos equipamentos no início do 4.º trimestre.

Objetivo operacional - 3: Assegurar e desenvolver a distribuição e venda de Publicações e Merchandising da SCML.

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Promoção e venda de publicações e artigos de merchandising.
- Promoção e venda de artigos de merchandising do MSR.

Principais Resultados Obtidos

A distribuição de publicações, considerando a venda, a permuta e a oferta institucional, que cumprem o propósito de divulgação e promoção da marca Edições Santa Casa, no ano de 2016, situou-se nas 8.381 unidades. Este indicador composto não é comparável com o ano anterior porque se consideram as ofertas e as permutas no ano em apreço. No entanto o número de publicações vendidas em 2016 foi de 1.527 unidades. O valor da receita em 2016 foi de 15.046,57€ significando um crescimento de 2,2% face ao período homólogo anterior e de 15,7% face à meta estabelecida.

Com o propósito de melhorar a comercialização dos produtos editoriais e de merchandising foi desenvolvido o conceito de uma loja on-line tendo sido iniciado e concluído o respetivo processo aquisitivo. O processo de implementação transitou para o ano seguinte.

Durante o ano de 2016, o Museu de São Roque obteve receitas no valor total de 6.110,45€, resultante da venda de artigos de merchandising da loja do Museu. Ainda que o número de unidades de merchandising tenha reduzido face ao ano anterior, as receitas aumentaram porque houve uma maior procura de artigos de valor superior.

Quadro 138 - Distribuição, vendas e receitas de publicações e artigos de merchandising

Indicadores	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Desvio	Variação 2016/15
Número de publicações distribuídas (venda, oferta e permuta) (*)	1.432	5.700	8.381	47,04%	485,27%
Receitas da venda de publicações (€)	14.726	13.000	15.047	15,74%	2,18%
Número de unidades de merchandising vendidas	2.128	2.000	1.819	-9,05%	-14,52%
Receitas da venda de artigos de merchandising (€)	5.519	4.000	6.110	52,76%	10,72%

(*) O valor de 2015 corresponde ao número de publicações vendidas.

Objetivo operacional - 4: Promover o aumento de públicos na ação cultural da DIC.

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Realização de sessões de acolhimento e visitas técnicas ao MSR, Igreja de São Roque, Arquivo Histórico e Biblioteca da SCML, dirigidas a profissionais da área da educação, ação social e Turismo.
- Promoção das atividades do SPDC no exterior.
- Realização de conteúdos de promoção das atividades do SPDC para disponibilizar on-line, designadamente nos sites e facebook do MSR e SCML.

Principais Resultados Obtidos

Tendo em vista captar público para o Museu de São Roque, o Serviço de Públicos e Desenvolvimento Cultural dinamiza sessões de acolhimento e visitas técnicas para profissionais do sector do Turismo e professores. Foram realizadas 33 sessões com 584 profissionais.

O Facebook do Museu de São Roque e os sites da DIC, revelaram-se eficazes na angariação de participantes e partilha de informação sobre as mesmas. No entanto, verifica-se uma descida relativamente ao ano anterior de consultas do site do Museu de São Roque o que revela a necessidade da sua reformulação e modernização.

Em 2016, foram estabelecidas parcerias que contribuíram para diversificar a oferta educativa e cultura da DIC, fazendo chegar o património da SCML a um público mais abrangente. Privilegiaram-se as parcerias de longa duração em detrimento de parceria para projetos pontuais, tendo em vista garantir a continuidade das mesmas. Neste sentido, realizaram-se parcerias com as seguintes entidades:

- Associação Nacional de Reformados da Caixa Geral de Depósitos
- MART, escola de Artes
- Paróquia de São Nicolau
- INATEL
- Junta de Freguesia de Carnide
- Centro de Informação Europeia Jacques Delors
- Instituto Superior de Nova Profissões
- Passaporte Escolar, Câmara Municipal de Lisboa
- Nextart, escola de Artes
- Gymboree Play and Fun

Quadro 139 - Promoção e divulgação das atividades educativas e culturais

Indicadores	Realizado 2015	Plano 2016	Realizado 2016	Desvio	Variação 2016/15
Número de sessões de acolhimento e de visitas técnicas	40	20	33	65,00%	-17,50%
Número de participantes no MSR, ISR, AH, BB e outros edifícios	628	300	584	94,67%	-7,01%
Número de visitas ao site do MSR	46.079	35.000	40.416	15,47%	-12,29%
Número total de visitas aos sites dos Serviços da DIC	66.208	47.000	72.639	54,55%	9,71%
Número de likes e partilhas no site e no facebook	NA	200	1.574	687,00%	NA
Número de referências/notícias nos media	NA	40	84	110,00%	NA
Número de parcerias	NA	10	10	0,00%	NA

Objetivo operacional - 5: Contribuir para a parametrização de um sistema de gestão de documentos e de gestão de processos da SCML.

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Apoiar a Secretaria-Geral na implementação de um novo sistema de gestão documental e de gestão de processos da SCML.

Principais resultados obtidos

Apoio técnico e monitorização dos arquivos correntes

O trabalho relacionado com o projeto de nova Portaria de Gestão de Documentos da SCML foi enviado pela Mesa da SCML e, posteriormente, seguiu para aprovação ministerial, acabando por ser publicada no início de 2017, através da Portaria n.º 6/2017, de 4 de janeiro.

O Arquivo Histórico continuou a dar apoio à Secretaria-Geral no âmbito de:

- Recolha de tipologias documentais;
- Registo de meta informação dos documentos;

- Definição dos processos de negócio, com respetiva associação aos terceiros níveis do Plano de Classificação Documental (PCD) da SCML.

Neste sentido foi dada prioridade às questões relacionadas com o Projeto de Modernização Administrativa da SCML que está enquadrado num dos objetivos estratégicos mais importantes para a Instituição.

Todo este trabalho tem como finalidade tornar eficaz o inovador sistema eletrónico de gestão de documentos, que permitirá alcançar maior eficiência, incrementando a acessibilidade à informação relevante, de uma forma mais rápida e, por outro lado, garantindo a preservação adequada da informação significativa.

Objetivo operacional - 6: *Promover um programa de ações de conservação e restauro dos bens culturais da SCML.*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Medidas preventivas de conservação.
- Restauro de documentos.
- Conservação e restauro em obras de arte e património integrado.
- Renovação da exposição de têxteis do núcleo do MSR relativo à Capela de São João Baptista.
- Aquisição de bens com valor artístico e documental.

Principais resultados obtidos

Preservação, conservação e restauro de documentação

Procedeu-se ao restauro de 64 documentos de diversos processos de casamento, o que se ficou a dever a um acréscimo de recursos humanos.

Foi dada continuidade à descrição, digitalização, limpeza, acondicionamento e restauro da documentação fotográfica do fundo Arquivo Familiar Benito Maçãs, tendo-se intervindo em 11 álbuns e 464 provas avulso.

Procedemos a trabalhos de preservação e manutenção adequada das espécies, através de ações de higienização de 11.171 documentos e do tratamento de 513 encadernações.

O Arquivo Histórico deu também continuidade a:

- Registo das condições-ambiente nos depósitos das instalações de São Roque;
- Levantamento do estado de conservação do acervo documental e bibliográfico à sua guarda;
- Monitorização de eventuais pragas e infestantes, com recurso à colocação de armadilhas específicas;
- Mantendo também em funcionamento os equipamentos de purificação do ar (combate a ácaros e fungos).

Este trabalho tem por objetivo identificar possíveis situações problemáticas, com vista à definição de prioridades e ao planeamento das medidas mais convenientes, nomeadamente, futuras intervenções de restauro.

Conservação e restauro

O Museu de São Roque previu em Plano a realização de 50 ações de conservação e restauro em património móvel, tendo sido concretizadas 109 ações em peças de ourivesaria e escultura, decorrente da reafecção de verbas orçamentais para o restauro e conservação de obras de arte. Foram ainda restauradas 3 peças de têxteis financiadas por entidades externas no contexto de cedências temporárias para exposições.

Neste âmbito, o Museu de São Roque teve ainda intervenção em diversas ações, nomeadamente:

- Participação em 5 ações de formação de conservação e restauro de ourivesaria com a conservadora-restauradora do Laboratório José de Figueiredo (DGPC), Belmira Maduro;
- Implementação de diversas ações de manutenção do acervo do Museu de São Roque, nomeadamente, rotatividade de paramentos e documentos gráficos expostos; aspiração de poeiras de peças, vitrinas e plintos; substituição de carvão ativado nas vitrinas estanques; calibragem dos termohigrógrafos e análise e interpretação das folhas de registo dos mesmos;
- Acompanhamento técnico do restauro de 2 Umbelas da Irmandade de São Roque / Secretaria-Geral;
- Instalação e acompanhamento técnico de novo forro em tecido no fundo do retábulo da Capela de S. Francisco Xavier.

Objetivo operacional - 7: *Promover a satisfação de públicos nas atividades culturais da DIC.*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Obtenção e análise do grau de satisfação dos públicos nas atividades culturais.

Principais Resultados Obtidos

Visando elevar a qualidade da atividade realizada pela DIC e aferir a satisfação do público participante nessas ações, procedeu-se à implementação de inquéritos de satisfação junto do mesmo. Os inquéritos abrangeram as atividades educativas e culturais que se seguem, tendo obtido os seguintes resultados (numa escala de 1 a 5):

- **“Paiaçú ou Pai Grande”**

Esta encenação dos sermões do padre António Vieira na Igreja de São Roque, especialmente direcionada aos estudantes do 11.º ano do ensino secundário, teve 87,3% de respostas com grau de satisfação = ou > a 4, correspondente a uma média de 4,4, um valor satisfatório. Das questões colocadas no inquérito as que mereceram uma avaliação mais elevada foram a qualidade do espaço, a encenação e a interpretação. A abordagem do tema e a documentação fornecida foram as questões menos valorizadas ainda que tenham tido uma avaliação francamente positiva.

- **Exposição Bibliográfica Arte e Património na Biblioteca da Misericórdia de Lisboa**

Para um grau de satisfação = ou > a 4, foram obtidas 87,4% de respostas ao inquérito de satisfação, correspondendo assim a uma média de 4,4, o que traduz uma elevada satisfação por parte dos visitantes a esta exposição.

- **Temporada de Música em São Roque - 27ª Edição**

Continua a refletir um grau de satisfação elevado por parte do público já que 84,5% das respostas ao inquérito de satisfação corresponderam a um grau de satisfação = ou > a 4 superando a meta.

A média global de respostas destas atividades educativas e culturais foi de 87,1 % que corresponderam a grau de satisfação médio de 4,4.

Objetivo operacional - 8: *Avaliar as propostas de apoio à Cultura submetidas à DIC.*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Analisar as propostas e emitir pareceres

Principais Resultados Obtidos

A Direção da Cultura, procurando dar resposta ao objetivo estratégico de Apoio à Cultura Nacional, propõe anualmente a concessão de apoios em áreas tão variadas como Artes Performativas, Artes Visuais, Literatura, Património Imaterial, Lugares e Sítios, Museus, Bibliotecas e Arquivos, Audiovisual, Música, Publicações, Arquitetura, Design e Multimédia.

Neste contexto, foi dada prioridade aos projetos, obras ou ações culturais que se enquadrem no âmbito da missão da SCML, ou nas suas áreas de intervenção, ou ainda outros que pela sua qualidade e mérito promovam a inovação e contribuam para a integração dos mais desfavorecidos e daqueles que se encontram em exclusão social e os promovam culturalmente.

Todas as solicitações foram objeto de resposta, tendo sido concedidos 14 pedidos de apoio no âmbito das Artes performativas (Teatro), História da Arte, Literatura, Conservação do Património Histórico-Artístico, Música, Edições, Acessibilidades para Públicos com Necessidades Especiais.

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 SCML e que, de uma forma transversal, promove a segurança e coordena 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 2016

No decurso do ano de 2016 e no âmbito das competências da SG procurou-se executar e consolidar projetos de carácter inovador, bem como ações e iniciativas que, pelo seu significado, assumiram um papel relevante que importa destacar no presente Relatório:

➤ Projeto de Gestão Documental e Gestão de Processos

O Projeto de “Gestão Documental e Gestão de Processos” da SCML foi uma prioridade em 2016 – e continuará a ser futuramente –, e visa assegurar que as interações de trabalho da SCML sejam suportadas por processos organizacionais eficazes e robustos (Gestão de Processos) e por políticas de gestão documental claras e fiáveis (Gestão Documental), numa solução que se pretende única e transversal a toda a Instituição.

Na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa a desmaterialização é um objetivo prioritário que conta com o envolvimento de todos os departamentos e serviços da Instituição na modernização dos procedimentos, dos meios, dos equipamentos e na simplificação dos processos.

Realçam-se, assim, as seguintes ações/atividades que foram desenvolvidas:

- Foi efetuada uma análise Funcional e Desenho Detalhado de 33 processos a incorporar na solução
- Foi efetuado o levantamento de todos os tipos de documentos da SCML, identificação dos respetivos metadados e identificação da sua classificação de acordo com o Plano de Classificação Documental da SCML
- Foi definido o âmbito e estratégia de migração de dados de alguns sistemas de informação em uso na SCML para a nova Solução (Opentext: repositório de faturas, Infoclipex: sistema de gestão de correspondência e Regimento Online: sistema que suporta as reuniões da Mesa).
- Foram realizadas reuniões de trabalho para identificação das expectativas da SCML em relação ao sistema de Gestão Documental e Gestão de Processos, bem com, dos riscos associados à implementação do

mesmo. Em simultâneo, têm vindo a decorrer ações de formação para definição de uma estratégia de comunicação adequada.

- Foram definidas as diferentes atividades de implementação da arquitetura técnica de suporte à Solução de Gestão Documental e de Processos.

📌 Jubileu Extraordinário da Misericórdia

A SCML associou-se às comemorações do Jubileu Extraordinário da Misericórdia, proclamado pelo Papa Francisco, que se iniciou a 8 de dezembro de 2015 (Solenidade da Imaculada Conceição) e se estendeu até 20 de novembro de 2016 (dia de Solenidade de Cristo Rei do Universo), tendo sido a Igreja de São Roque uma das Igrejas Jubilares na cidade de Lisboa.

Neste âmbito, na sequência da deliberação n.º 878/2015, da sessão ordinária da Mesa de 25 de setembro, foi aprovada a proposta de programação para assinalar a comemoração do Jubileu Extraordinário da Misericórdia, cujas iniciativas decorreram sob a coordenação da Secretaria-Geral, de que se destacam:

- A colocação de várias unidades móveis do programa Saúde Mais Próxima que percorreram o continente e ilhas, realizando diversos rastreios de saúde gratuitos
- A dinamização do concurso fotográfico “Olhares de Misericórdia na Cidade” que premiou os 3 fotógrafos que melhor cumpriram o objetivo de retratar o conceito de Misericórdia
- A participação dos vários equipamentos da SCML no programa “Santa Casa Abre Portas”
- A dinamização do programa “Rotas do Diálogo”, que promoveu visitas guiadas e livres de encargos a diferentes locais de culto da cidade de Lisboa
- A edição pelos Correios de Portugal de um inteiro-postal comemorativo do Jubileu Extraordinário da Misericórdia
- A cerimónia de encerramento do Jubileu Extraordinário da Misericórdia com uma celebração Eucarística de Ação de Graças, na Igreja de São Roque, seguida da Extração da Lotaria Clássica comemorativa do Jubileu Extraordinário da Misericórdia na Sala de Extrações da SCML.

Objetivo operacional – 1: Diversificar os meios de divulgação da obra e história da Instituição

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Reformulação de locais de estilo da Instituição.

Principais resultados obtidos

Na área das relações públicas e protocolo foram reformulados sete locais de estilo. Adicionalmente, numa perspetiva de contributo para o cumprimento deste objetivo operacional destaca-se:

- Entrega dos Prémios Nunes Correa Verdades de Faria 2015/2016
- Comemorações do 518.º aniversário da SCML
- As Festividades de Natal

- Cerimónia de Homenagem aos Reformados e trabalhadores com mais de 25 anos de Serviço.

No que respeita ao apoio no lançamento de livros e obras, sublinha-se:

- Lançamento da Obra "Privilégio de Associação da Confraria de S. Roque da Cidade de Lisboa à Arquiconfraria da Caridade da Cidade de Roma"
- Lançamento do livro "14 Obras de Misericórdia"
- Lançamento do Catálogo das primeiras obras das Misericórdias portuguesas apoiadas pelo Fundo Rainha D. Leonor
- Lançamento do I Volume "As Obras da Santa Casa"
- O apoio na organização da Inauguração da Exposição "As Obras da Santa Casa" na Galeria de Exposições Temporárias do Museu de São Roque.

Também na área das Relações Internacionais foram promovidas diversas iniciativas, por via das ações do Gabinete de Relações Internacionais (GRI) da SCML que é parte integrante da Secretaria-Geral, salientando-se as seguintes atividades e ações desenvolvidas em 2016:

- Presença no Jubileu do Voluntariado e dos Operadores da Misericórdia no Vaticano, Santa Sé;
- Organização e coordenação da visita particular do Cardeal Parolin, Secretário de Estado de Sua Santidade, à Igreja de São Roque e à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Proposta de apresentação da SCML e Bolsa de Contactos à Comissão Europeia e Parlamento Europeu, com vista a um estreitamento de relações com a União Europeia;
- Preparação e organização de visitas institucionais e diplomáticas na área da cooperação e intercâmbio cultural e internacional com entidades estrangeiras, de domínios e natureza diversa;
- Interação, cooperação e projetos com departamentos, direções e gabinetes da SCML nas áreas de:
 - Património/reabilitação – Brasil
 - Educação, Formação e Certificação/Erasmus + e Reino Unido
 - Qualidade e Inovação/Espanha
 - Unidade de Emergência (refugiados) /OCDE
 - Direção de Cultura – Museu de São Roque/visitas institucionais e Centro Editorial/preparação de edição de Livro sobre a SCML
 - Área da Ação Social do DASS – análise e decisão de processos relativos à cooperação entre a SCML e os PALOP's
- Articulação com o Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e o Camões - Instituto da Cooperação e da Língua – domínio da promoção internacional e da Cooperação da SCML.

Objetivo operacional – 2: *Gerir eficazmente o Contact Center da SCML, como forma privilegiada de atendimento e de apoio aos cidadãos*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Gestão do Contact Center da SCML.

Principais resultados obtidos

No ano de 2016 a Linha Geral e a linha de esclarecimento a fornecedores receberam 176.069 chamadas. Destas 147.838 (84%) foram atendidas.

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 utentes 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 entre outros.

No decurso do ano de 2016 a Linha recebeu 17.739 chamadas, das quais 17.406 foram atendidas (98,12%).

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:

- Colaborar na elaboração das especificações técnicas dos fornecimentos dos bens e serviços geridos pela SG/NGS.
- Intervenção nos contratos e protocolos em que a SCML seja outorgante.
- Proceder à preparação das peças procedimentais.

Principais resultados obtidos

O cumprimento deste Objetivo Operacional da SG advém, cumulativamente, dos contributos de três vertentes:

- i. Elaboração e revisão de peças de procedimentos aquisitivos num total de 109 processos durante o ano de 2016, nos quais se registou um aumento da proporção de concursos face a ajustes diretos. No que respeita à tipologia de concursos realça-se, atendendo ao critério do valor total, o significativo peso percentual dos Concursos Limitados por Prévia Qualificação (CLPQ) e dos Concursos Públicos Internacionais (CPI). Relativamente ao critério de adjudicação adotado, verificou-se, maioritariamente, a adoção do critério da proposta economicamente mais vantajosa face ao critério do mais baixo preço;
- ii. Assegurou-se a formalização de 23 Protocolos em que a SCML interveio e procedeu-se à formalização de 650 contratos em que a SCML foi outorgante, o que representa um acréscimo de 35% do número de contratos face a 2015;
- iii. Gestão, controlo, monitorização e fiscalização da execução de todos os contratos de fornecimento de bens e serviços relativos às categorias que estão sob responsabilidade da SG, mediante a preparação das cláusulas técnico-jurídicas a integrar nos procedimentos aquisitivos das referidas áreas, concretamente: Comunicações Móveis, Fixas e Cabo; Frota Automóvel; Auditoria e Certificação de contas; Económico (Material de Escritório, papel e envelopes); Deslocações e estadas/Viagens; Transporte de Bens/Mudanças; Correios; Segurança e vigilância e o Projeto de “Gestão Documental e Gestão de Processos” da SCML.

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.
- Divulgação de informação institucional, nomeadamente, circulares normativas e informativas, ordens de serviço e outras decisões normativas destinadas aos departamentos, serviços e trabalhadores da SCML
- Desmaterialização e sistematização da informação, como ferramenta de base para o desenvolvimento de novas funcionalidades a implementar na página da intranet da Secretaria-Geral.
- Acompanhamento e gestão de suporte da operacionalização do sistema de gestão documental e de processos.
- Propor e assegurar a execução de medidas de boas práticas organizacionais.
- Promover a revisão e adaptação da estrutura organizacional e respetiva regulamentação orgânica da SCML.

Principais resultados obtidos

No âmbito do apoio e organização de cerimónias de celebração de contratos e protocolos bem como a ações de relações públicas e protocolo foram apoiados 104 eventos e foi assegurada a divulgação de informação institucional, nomeadamente, através de 103 circulares normativas e informativas, ordens de serviço e outras decisões normativas destinadas aos departamentos, serviços e trabalhadores da SCML.

Em 2016, ainda no que respeita ao cumprimento deste Objetivo, assegurou-se o acompanhamento e gestão de suporte da operacionalização do sistema de gestão documental e de processos.

Foi também concluída a 1.ª fase do processo de reestruturação da homepage da Intranet da Secretaria-Geral com o objetivo de a dotar de uma plataforma transversal, criando-se áreas de partilha no que refere a atividades comuns a todos os serviços e áreas específicas para cada atividade particular desenvolvida pelos serviços da SG. Tal como consta no plano de atividades, a SG desenvolveu igualmente diversas soluções de desmaterialização e efetuou o levantamento dos regulamentos em vigor na SCML (Regulamentos Orgânicos, Internos e Funcionais), a fim de avaliar a necessidade da sua revisão ou atualização.

Na área da gestão de informação, correspondência e reprografia foram registados 22.868 documentos verificando-se um decréscimo de 5% face a 2015. Em 2016 foi, também, assegurada a expedição de 100.711 cartas e objetos, verificando-se um decréscimo (7%) na correspondência expedida na ordem de 7.359 unidades face a 2015. No que concerne à **gestão dos serviços de reprografia**, foram efetuadas 979 solicitações de trabalhos

reprográficos, sendo o tempo médio de resposta à solicitação de trabalhos reprográficos de um dia útil. Os custos associados aos trabalhos foram contabilizados e imputados pela primeira vez aos serviços requisitantes.

Objetivo operacional – 5: *Introduzir medidas de controlo de gestão, que visem ganhos de produtividade e melhorias de eficiência e economia na afetação de recursos*

Ação a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Desenvolver instrumentos de controlo de gestão.

Principais resultados obtidos

Foram desenvolvidos instrumentos de controlo de Gestão que visaram sobretudo uma alocação dos recursos de forma mais eficiente, em especial, na gestão e controlo orçamental do Orçamento da SG e das contas de gestão de recurso da SCML sob sua responsabilidade, na realização dos levantamentos de necessidades aquisitivas da SG, na execução de um controlo permanente da faturação pendente sob responsabilidade da SG e na realização de análises económico-financeiras no âmbito dos procedimentos aquisitivos sob responsabilidade da SG.

Objetivo operacional – 6: *Otimizar a Gestão da Frota automóvel, aumentando a eficácia na utilização dos recursos*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Promover a redução de custos com reparações e manutenções.

Principais resultados obtidos

No final de 2016 a frota automóvel da SCML era composta por 216 viaturas das quais, 100 encontram-se em regime de AOV (Aluguer operacional de Viaturas) e APV (Aluguer pontual de Viaturas), 116 são propriedade da SCML. Terminou-se, em 2016, a avaliação das necessidades de viaturas para toda a frota da SCML e avançou-se com o processo de renovação da Frota automóvel, o qual se consubstanciou na aquisição de 46 viaturas novas e agregação num único processo aquisitivo de concurso do aluguer operacional (AOV) de 68 viaturas. Refira-se, também, a redução dos custos exclusivos com reparações.

Objetivo operacional – 7: *Garantir níveis de qualidade nos serviços online de apoio técnico, administrativo e informativo aos departamentos e serviços da SCML, disponibilizados pela Secretaria-Geral.*

Ação a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Disponibilizar serviços online de apoio técnico, administrativo e informativo aos departamentos e serviços da SCML.

Principais resultados obtidos

No âmbito deste objetivo foi lançado um inquérito de satisfação junto dos clientes internos da Secretaria-Geral cujo resultado foi de 100 % para um grau de satisfação igual ou maior que 4 (escala de 1 a 6).

Objetivo operacional – 8: *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

No decurso do ano de 2016, na observância das suas responsabilidades estatutárias, a Secretaria-Geral assegurou o apoio técnico e administrativo ao Provedor e à Mesa da SCML. Destaca-se, neste âmbito, a preparação das várias agendas das reuniões da Mesa, bem como a elaboração de 48 atas e a divulgação de 1.259 deliberações da Mesa. No cumprimento do artigo 38.º dos Estatutos da SCML, que define as competências do Secretário-Geral da SCML, foi assegurada a intervenção em 23 atos jurídicos extra judiciais (Protocolos, acordos de cooperação), o reconhecimento de 818 de assinaturas e autenticação de fotocópias e a celebração de 650 contratos.

A Secretaria-Geral desenvolveu também as seguintes atividades:

- Coordenação da gestão dos espaços da Sede da SCML.
- Coordenação funcional da Igreja de São Roque e Irmandade da Misericórdia e de São Roque de Lisboa.

Objetivo operacional – 9: *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:

- Promover ações de sensibilização junto dos utentes e colaboradores da SCML.
- Elaborar e manter atualizados, em todas as suas componentes, os Planos de Segurança dos Equipamentos da SCML.
- Garantir a instalação de equipamento de segurança nos estabelecimentos da SCML, de acordo com as necessidades identificadas.

Principais resultados obtidos

No ano de 2016, geriram-se 177 sistemas de deteção de incêndio, 126 sistemas de deteção de intrusão, 44 sistemas de videovigilância e 7 sistemas de extinção de incêndio. Em matéria de segurança contra incêndios, no ano de 2016, foram realizadas 65 ações de sensibilização junto dos utentes e colaboradores da SCML, que envolveram 420 colaboradores e 518 utentes. De forma a garantir e promover níveis elevados de segurança foram elaborados

7 planos de segurança e efetuados 77 exercícios/simulacros. No final de 2016, dos equipamentos afetos à atividade, 96,2% estavam protegidos por sistemas de segurança.

Conclusão prospetiva

A Secretaria-Geral presta apoio técnico, informativo e administrativo aos órgãos de administração e aos departamentos e serviços. Igualmente, é também sua função coordenar, de uma forma transversal, os projetos e ações de modernização e simplificação administrativa da SCML, pelo que irá continuar a desenvolver 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, efetivamente, apresenta-se como prioritário para a Secretaria-Geral.

Igualmente prioritária, procurando ganhos acrescidos de eficácia, eficiência e economia, será a consolidação da gestão dos contratos referentes às **categorias de bens e/ou serviços** que estão sob a responsabilidade da Secretaria-Geral, otimizando o seu respetivo fornecimento.

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.

Execução dos Objetivos Operacionais com referência à execução das respetivas ações previstas em plano;

Objetivo operacional – 1: *Dar continuidade à aplicação da nova flexibilização da Imagem Corporativa da SCML*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Assegurar a aplicação da nova flexibilização da imagem corporativa SCML.

No âmbito do posicionamento de modernidade e proximidade, a DICM 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.

Relativamente à área do Património e sendo a Santa Casa proprietária de um vasto número de imóveis, foi dada, em 2016, continuidade à sinalização dos edifícios mais emblemáticos, divulgando não só a preservação e reabilitação efetuada como também as respostas económicas e sociais decorrentes dessa reabilitação.

Foi ainda dada continuidade à divulgação da nova abordagem do logo SCML, no intuito deste acompanhar o posicionamento pretendido para a instituição, alargando a sua utilização não só em materiais de grande visibilidade mas também em campanhas e peças como cartazes, flyers, lonas, entre outras. Com esta abordagem

pretende-se divulgar a marca de uma forma eficaz, para que a instituição seja imediatamente identificada pelos vários públicos da SCML.

Salientam-se 3 dessas Ações/Campanhas em que a imagem foi aplicada nas respetivas peças de divulgação:

- Cerimónia de assinatura do protocolo de colaboração para a criação da Unidade de Cuidados Continuados Integrados no novo Hospital da Estrela;
- Participação na feira “Portugal Economia Social” (FIL);
- Realização da campanha “Mergulho Seguro”.

Objetivo operacional – 2: 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 comunicação e marketing 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);
- Introdução de conteúdos institucionais na intranet e no website da SCML;
- Assegurar a comunicação interna e externa da SCML;
- Assegurar a monitorização do tráfego de visitas no site institucional SCML;
- Atualização do canal da SCML no YOUTUBE.

Em abril de 2016, foi integrado na DICM o Gabinete de Estudos Sociais, tendo também transitado a seguinte ação que passou a fazer parte integrante deste objetivo operacional:

- Número estudos (Sociais/Opinião/Mercado) com vista ao desenvolvimento de estratégias a implementar na SCML.

Principais resultados obtidos:

Foram articuladas com os vários departamentos e serviços da SCML as respetivas ações de comunicação e marketing, 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 relevantes.

Manteve-se o elevado número de ações desenvolvidas, embora mais focadas na procura de afinidade com os vários targets, por um lado dando continuidade a ações já reconhecidas do público, e por outro dinamizando novas ações de maior abrangência, quer em suportes utilizados quer na amplitude geográfica da sua divulgação.

De referir a presença da marca Santa Casa nos Açores através do patrocínio de 3 importantes eventos: PDL White Ocean, RFM Beach Power e Summer Jump Fest, tendo este último como principal mensagem a divulgação da Campanha “Mergulho Seguro”.

Salientam-se as seguintes ações de comunicação integrada mais impactantes para a divulgação da imagem institucional desenvolvidas em 2016:

- **Ações de âmbito Cultural**
 - Rotas do Diálogo – abril a junho
 - Caminhada Cultural – de abril a julho
 - Sonhar com os livros – 23 e 24 de setembro
 - Exposição Bibliográfica Artes e Património – outubro
 - 28ª Temporada Música em São Roque - 21 de outubro a 20 de novembro de 2016
 - Exposição Goa: entre a história e a memória - novembro
 - Apresentação do Livro San Giuseppe da Copertino – novembro
- **Ações de âmbito Científico / Académico**
 - Futurália - março
 - Conferências Neurociências - novembro
 - Cerimónia de entrega de Prémios Santa Casa Neurociências - novembro
- **Ações de âmbito Desportivo**
 - Surf Adaptado – ao longo do ano
- **Ações de âmbito Religioso**
 - Jubileu Extraordinário: Ano Santo da Misericórdia – de 20 dezembro 2015 a 20 novembro de 2016
- **Ações de Responsabilidade Social**
 - Portugal Economia Social - 19 a 21 de maio de 2016
 - Campanha Mergulho Seguro – maio
 - WEBSUMMIT- novembro
- **Ações de Divulgação e Recuperação do Património**
 - Santa Casa Open Houses – ao longo do ano
 - Jornadas Europeias do Património – setembro
 - Concept Fashion Design, Hospital da Estrela – dezembro
 - Exposição “Obras Santa Casa” – dezembro

- **Ações no âmbito da área da Saúde**
 - 50 Anos CMRA – janeiro a junho
 - 50 Anos ESSA – junho a dezembro
 - V Congresso de Ortopedia Geriátrica do Hospital de Sant’Ana – outubro
 - III Simpósio Terapia da Fala – novembro
- **Ações de Envolvimento e Interação para a Equipa SCML**
 - Running Club – maio a novembro.
 - Liga Santa Casa – maio e junho
 - Taça Aniversário Santa Casa 518 Anos – julho

Gabinete de Estudos Sociais

A integração do Gabinete de Estudos Sociais contribuiu para uma maior proximidade e intervenção em eventos, patrocínios e estratégias de comunicação da DICM, através de:

- Estudos de Opinião, utilizando barómetros com indicadores sociais, que permitiram acompanhar temas da atualidade relacionados com áreas de atuação da SCML;
- Estudos de Notoriedade, Satisfação e Imagem, tornando possível “avaliar” patrocínios, eventos culturais e presença de marca;
- E estudos de avaliação On-line, para melhorar e adaptar a comunicação às necessidades e preferências dos utilizadores e seguidores SCML.

Objetivo operacional – 3: Promover a comunicação institucional

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Executar o plano estratégico de comunicação e marketing 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;
- Produção de fotografia, vídeo, multimédia, tratamento digital de imagem sobre as atividades e o património 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);
- 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 relevantes e com mais resultados junto do público em geral, como o *facebook* e o *youtube*, e a intensificação do trabalho noutras redes sociais, como o *instagram*.

Foi igualmente prosseguida a estratégia de atualização regular de conteúdos do site, partilhados no *facebook*, *linkedin*, *twitter* e *instagram*, e criados mecanismos com vista à monitorização do tráfego destas redes para avaliação da respetiva performance, tendo-se verificado:

- Um crescimento do número de visitas ao site da SCML, face ao valor atingido no final de 2015 – cerca de 22%;
- Um aumento de adesão da página da SCML no *facebook*, face ao valor atingido no final de 2015 – cerca de 12%.

Ao longo de 2016 a DICM continuou 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*.

Mensalmente, foram divulgadas no site da instituição as iniciativas culturais promovidas pela direção da Cultura da SCML, através da Agenda Cultural Santa Casa.

Foram, igualmente, desenvolvidas outras *webletters* mensais segmentadas por temas específicos de áreas de atuação da SCML: “Agenda Cultural”, “Dicas Empreender”, “Alimentação Saudável”.

Ações e projetos de comunicação, publicidade e marketing, imagem e patrocínios institucionais

Em 2016 verificou-se um incremento de número de notícias publicadas, quer no site institucional, quer nas referências à SCML detetadas nos órgãos de comunicação social, tendo-se conseguido uma média mensal de 3 ações com cobertura mediática.

Procurou-se aumentar o conhecimento do público sobre as atividades, património e grandes projetos da Santa Casa do século XXI, com um reforço da comunicação nos canais próprios, em projetos como a Rádio Santa Casa ou em redes sociais como o *facebook*. Paralelamente, a DICM procurou associar a SCML a eventos com grande notoriedade e com clara relação com a missão da Santa Casa.

Projetos de comunicação

- Rádio Santa Casa – ao longo do ano
- Patrocínio ao Programa “Casa de Fados” – Rádio SIM – ao longo do ano

▪ Patrocínios na área do Desporto

○ Torneio Papa Francisco – março

A primeira edição do Torneio Internacional de Futebol Infantil Papa Francisco realizou-se em Lisboa e reuniu SL Benfica, FC Porto, Sporting CP, Colégio São João de Brito, uma seleção de Lisboa e a formação argentina do San Lorenzo de Almagro, da qual o Santo Padre é sócio. A SCML associou-se a esta festa desportiva, organizada pela Associação de Futebol de Lisboa. Os objetivos deste torneio passaram por homenagear o Papa Francisco pelo terceiro aniversário do seu pontificado e, através da prática desportiva, transmitir valores de tolerância, ética, fair play, valores enquadrados na missão da Misericórdia de Lisboa.

○ Federação do Desporto para Pessoas com Deficiência – ao longo do ano

A SCML foi Patrocinadora Oficial da federação no âmbito dos eventos a realizar em 2016, na qualidade de Patrocinador Oficial, categoria “ Bicas de Ouro”.

○ Olissipiadas – de abril a junho

Projeto desportivo da Câmara Municipal de Lisboa que aliam a identidade da cidade e o espírito da Olimpíadas, proporcionando a experimentação e competição de 13 modalidades desportivas oficiais e 4 modalidades de desporto adaptado, a crianças e jovens dos 5 aos 14 anos de idade.

○ Rugby Youth Festival – abril

O Rugby Youth Festival é uma organização da Move Sports, em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e Federação Portuguesa de Rugby, contando com a SCML como um dos principais patrocinadores.

○ AMB Volleyball Cup 2016 – junho e julho

O projeto tem como objetivo o ensino e aperfeiçoamento do vólei de praia, perseguindo objetivos de saúde e bem-estar, de melhoria da condição física, da educação desportiva e fair-play competitivo, da inserção e integração social dos mais desfavorecidos, assegurados por técnicos especializados, em local seguro e ambiente apropriado.

○ Corrida São Silvestre da Amadora – dezembro

A SCML patrocinou a 42ª Edição da Corrida São Silvestre da Amadora, uma iniciativa do Município da Amadora. A associação da SCML a este evento teve como objetivo potenciar a divulgação das iniciativas de desporto da instituição, em associação com o Núcleo de Desporto pela Saúde.

▪ Outros Patrocínios

○ “Muro – Festival de Arte Urbana” – de abril a maio

○ Metro Street Fest - julho

○ Parada de automóveis antigos da Cidade de Lisboa – setembro

○ Festival Europeu da Alegria e da Misericórdia, Roma – novembro

- **Projeto de Comunicação e Promoção da SCML em Grandes Eventos ligados à Música**

Relativamente ao Projeto de Comunicação e Promoção da SCML em Grandes Eventos ligados à Música e à presença da marca SCML nos Grandes Eventos ligados à Música para reforçar a afinidade da marca com um público jovem, este abrangeu um maior número de eventos, com especial enfoque nas acessibilidades, pontualmente divulgando outras mensagens igualmente importantes para este target, mantendo-se a divulgação da Campanha “Mergulho Seguro”, em eventos próximos do mar ou junto a rios, sensibilizando os jovens para os perigos de mergulhar em locais desconhecidos.

Em 2016, 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, tendo sido retomado o posicionamento da Santa Casa como naming do Palco de Música portuguesa nos Festivais Meo Marés Vivas e Meo Sudoeste, reforçando assim a divulgação do apoio da instituição à Música Portuguesa – principal estratégia de comunicação e marketing definida para o ano de 2016.

Tal como nos anos anteriores a SCML foi a marca patrocinadora das zonas de mobilidade reduzida, complementada com presença dos Voluntários SCML. A presença da área de Educação da SCML fez-se representar de uma forma mais impactante através da Escola Superior de Saúde de Alcoitão (ESSA) que marcou presença no NOS ALIVE e no Meo Sudoeste, neste último com um espaço individualizado: uma sala de snoezelen.

Em 2016, o número de Grandes Eventos ligados à Música onde a SCML esteve presente cresceu. Foi mantida a presença nos já habituais, inclusive no Rock In Rio Lisboa, onde a presença da SCML no recinto se fez conhecer nas zonas de mobilidade reduzida complementada por um significativo número de bilhetes que foram distribuídos por utentes e jovens institucionalizados da SCML, de forma a permitir um maior número de contactos com este tipo de eventos.

Tal como no ano anterior, foram efetuados estudos para avaliar a presença da Santa Casa, baseada nos 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.

Em outros grandes eventos de verão:

Pela primeira vez a SCML patrocinou três eventos nas Ilhas, em Vila Franca do Campo, Ribeira Grande e Ponta Delgada, procurando-se, com este patrocínio, o alargamento da divulgação da marca às regiões autónomas, por forma a obter-se uma cobertura a nível nacional. Outro dos benefícios deste patrocínio foi a divulgação da campanha “Mergulho Seguro” nas regiões autónomas. Os eventos apoiados foram:

- “Summer Jump Fest” – 9 de julho de 2016 | Vila Franca do Campo
- “RFM Beach Power” – 30 de julho de 2016 | Ribeira Grande
- “PDL White Ocean” – 6 de agosto de 2016 | Ponta Delgada

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;
- Estabelecer parcerias para a promoção da Cultura Nacional.

Principais resultados obtidos:

Foram promovidas ações de comunicação e marketing em projetos culturais, por forma a reforçar a comunicação da SCML e ativar a presença da marca no âmbito da Cultura com incentivo aos artistas portugueses.

▪ **Ações que associem o apoio da SCML à Cultura Nacional**

▪ **Peças de Teatro:**

- “Noivo por Acaso” – fevereiro a dezembro;
- “Juntos em Revista” – abril a maio;
- “As Árvores Morrem de Pé” – novembro;
- “A Diferença de Ser Igual” – dezembro.

▪ **Concertos:**

- Concerto “Amália Perfeito Coração” – 31 de março;
- “Pai do Rock”, em São Roque - julho

▪ **Projeto de Comunicação nos Equipamentos / Utentes SCML**

Com a manutenção deste projeto a Santa Casa procura prevenir situações de isolamento social e de autoexclusão entre os idosos, objetivo que tem sido preocupação central da administração, em 2016 foram distribuídos pelos vários utentes bilhetes para os espetáculos que a Santa Casa patrocinou ou adquiriu para esse propósito.

▪ **Parcerias estabelecidas para a promoção da Cultura Nacional**

- Coolture – para divulgação online das ações desenvolvidas nesta área – junho a dezembro;
- EGEAC – Festival Arte Urbana / MURO – abril a maio;
- Associação Novo Futuro – realização do concerto “Amália Perfeito Coração” – 31 de março
- Fundação Calouste Gulbenkian.

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 2016

Objetivo operacional – 1: Melhorar a qualidade da relação entre a DISTI e o cliente/utilizador

Ações a desenvolver enquadrada neste objetivo:

- Implementação do sistema de monitorização da qualidade de serviço.
- Imputação global de custos de TI ao cliente/utilizador.

Principais resultados obtidos

No que respeita à primeira ação, foram disponibilizados 3 Service Level Agreement (SLA's) e 17 Key Performance Indicator (KPI's). Enquadrado neste objetivo foi lançado um inquérito de satisfação sendo que a percentagem de respostas com grau de satisfação dos utilizadores face aos pedidos de serviço à DISTI igual ou maior que 3 (escala de 1 a 5) atingiu os 91,5%.

O desenvolvimento da segunda ação está dependente de uma máquina que permita a implementação dos relatórios de OfficePrinting bem como alguns desenvolvimentos internos.

Objetivo operacional – 2: Definição e implementação da nova arquitetura de SI

Ações a desenvolver enquadrados neste objetivo:

- Consolidação da infraestrutura internet em Sharepoint.
- Consolidação das plataformas de backup.
- Projeto de normalização e gestão da virtualização do posto de trabalho.
- Projeto Evolução Tecnológica TFS.
- Projeto incorporação de portais na plataforma Azure.
- Projeto gestão central de acessos a sistemas.
- Projeto gestão e correlação de logs.
- Projeto gestão de direitos e assinaturas de informação.

Principais resultados obtidos

No que respeita à primeira ação, foi efetuado o levantamento das instâncias de sharepoint existentes na SCML antes do tempo previsto. Não houve condições para avançar com a execução do projeto da consolidação da infraestrutura internet em Sharepoint.

Quanto à segunda ação, está em curso um novo estudo para suprimir a necessidade de capacidade de backups face ao novo modelo de licenciamento, que permite um decréscimo de custo, em comparação com o modelo anterior para a SCML.

Relativamente à terceira ação, foi elaborado o plano de normalização e gestão da virtualização do posto de trabalho, tendo sido efetuado o plano de instalação. Foi instalado o hardware para a normalização e gestão da virtualização do posto de trabalho, estando a componente de software em fase de implementação.

No que respeita à quarta ação, foi implementado o plano de evolução tecnológica TFS, sendo que o sistema encontra-se totalmente disponível para utilização em ambiente produtivo.

Em relação à quinta ação, foi elaborado o plano de incorporação de portais na plataforma Azure. Foram efetuadas sessões de trabalho para configurações da instância de Azure bem como sessões com a entidade proprietária do software para a definição da arquitetura de subscrições em Azure.

Ainda está por definir a arquitetura de subscrições em Azure, que permitirá a incorporação de portais na plataforma Azure.

No âmbito da elaboração do plano de gestão central foi efetuado o levantamento de requisitos técnicos e funcionais, a definição do caderno de encargos, os critérios de avaliação e qualificação, entre outros.

Aguarda-se ainda a decisão sobre o licenciamento a utilizar.

Foi concluído o plano de gestão e correlação de logs aguardando-se o processo aquisitivo da solução.

Relativamente ao plano de gestão de direitos e assinaturas de informação efetuou-se o levantamento de requisitos técnicos e funcionais, a definição do caderno de encargos, os critérios de avaliação e qualificação, entre outros. No entanto, aguarda-se ainda a decisão sobre o licenciamento a utilizar.

Objetivo operacional – 3: Aumentar a capacidade de reposta DISTI

Ações a desenvolver enquadrados neste objetivo:

- Consolidação da implementação dos processos da DISTI.
- Melhoria da competência interna da DISTI (formação e certificação dos colaboradores).

Principais resultados obtidos

Concluiu-se o plano de consolidação da implementação dos processos da DISTI, tendo sido definido o catálogo de serviços e a gestão de alterações. Foi efetuada a execução da consolidação da implementação dos processos da DISTI.

Concluiu-se o quadro para a gestão da formação da DISTI bem como a definição das várias variáveis necessárias, com a articulação com a DIRH sobre as inscrições dos colaboradores, entre outras tarefas.

Objetivo operacional - 4: Redução de custos operacionais

Ações a desenvolver enquadrados neste objetivo:

- Revisão de contratos.
- Implementação do office computing (configurações padrão de postos de trabalho).

Principais resultados obtidos

Foram revistos 8 contratos de licenciamento e 4 contratos de manutenção e suporte.

Foi implementado o inventário automático dos equipamentos (laptops e desktops), para os serviços da SCML. Fica concluído o processo de gestão de configurações dos postos de trabalho dos colaboradores da DISTI.

Quadro de indicadores que demonstrem os principais resultados obtidos

De acordo com a monitorização realizada na DISTI no ano de 2016, segue abaixo o quadro e o respetivo gráfico que representam a atividade no ano de 2016, divididos por aplicações, incidentes e pedidos solicitados à DISTI.

Quadro 140 - Indicadores 2016

Aplicações	Pedidos Abertos	Pedidos Fechados	Incidentes Abertos	Incidentes Fechados
Jogo	25.855	26.198	18.656	19.925
Corporativo	28.555	28.165	8.509	8.718
Ação Social e Saúde de Proximidade	2.994	2.993	614	629
Total de 2016	57.404	57.356	27.779	29.272

DIREÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

MISSÃO

Compete à Direção de Recursos Humanos (DIRH) assegurar, de forma integrada, a aplicação da política global de recursos humanos e o desenvolvimento e operacionalização dos processos de gestão de pessoas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML).

ENQUADRAMENTO DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA

A gestão dos recursos humanos da SCML está centrada na convicção de que os colaboradores são ativos essenciais da instituição: são as pessoas que diferenciam positivamente as organizações.

Esta perspetiva exige políticas e práticas que promovam cada vez mais o envolvimento e motivação dos colaboradores na prossecução da Missão da Misericórdia de Lisboa e o desenvolvimento das suas competências. A valorização dos colaboradores da SCML esteve na base da decisão da Mesa de negociar com os Sindicatos a revisão dos Acordos de Empresa e das carreiras profissionais. Na mesma linha, foi feito um forte investimento no reforço dos instrumentos de gestão estratégica de recursos humanos e na promoção da qualidade de vida no trabalho.

A SCML foi distinguida, em maio, com o Prémio Melhor Empresa Socialmente Responsável na 5.ª edição dos Prémios Human Resources Portugal. Os prémios foram votados on-line por cerca de 20 mil pessoas.

ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS EM RELAÇÃO AO PLANO DE 2016

Objetivo operacional - 1: *Reforçar os mecanismos e instrumentos de gestão estratégica de recursos humanos*
A autonomia coletiva tem um papel fundamental na regulação das relações laborais.

O processo negocial com o Sindicato dos Enfermeiros Portugueses, iniciado em junho de 2014, foi concluído em março. No final do ano, a adesão dos enfermeiros da instituição vinculados por contrato individual de trabalho ao Acordo de Empresa publicado em junho era já de 89%.

Em dezembro, foi concluído o processo negocial iniciado em novembro de 2015, conducente à revisão dos acordos de empresa em vigor na SCML com os seguintes objetivos: rever as carreiras; simplificar a estrutura e o texto dos acordos e autonomizar em anexos as matérias mais específicas e/ou que possam ser sujeitas a revisões periódicas; substituir os três acordos de empresa por um único instrumento de regulamentação coletiva do trabalho.

Também a avaliação do desempenho na SCML continuou a ser objeto de reflexão, visando o alinhamento da ação da Equipa Santa Casa na prossecução dos objetivos estratégicos, a utilização de critérios objetivos na gestão do desempenho e o desenvolvimento de uma cultura de excelência e qualidade.

Nesse sentido, foi criada uma Biblioteca de Objetivos para as diferentes áreas funcionais da SCML, preparado o programa de sensibilização e formação teórico-prática dos avaliadores e dos avaliados e adotada uma ferramenta tecnológica adequada (o SAP Success Factors), já com aplicação em 2017.

Em março, foi submetida à Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho a candidatura da SCML a Entidade Formadora Certificada, acompanhada de documentos demonstrativos de que as práticas e estrutura formativas da instituição são adequadas à oferta que desenvolve e cumprem os requisitos prévios e do referencial de qualidade. Importa salientar que o sistema de certificação de entidades formadoras é um dos garantes da qualidade do Sistema Nacional de Qualificações em Portugal.

No âmbito do Sistema de Gestão de Segurança da Informação da SCML, salienta-se a melhoria das condições de segurança e acesso aos processos individuais dos colaboradores, dando continuidade à reorganização dos mesmos (437, em 2016), a informatização de 222 processos de apoio ao colaborador anteriores ao ano de 2013 e a criação de regras de usabilidade para normalização dos dados em SAP RH.

O estudo de dotações de pessoal para respostas sociais de idosos (centros de dia), previsto no Plano de Atividades de 2016, foi adiado para 2017, decorrente da reestruturação ocorrida na Ação Social.

Objetivo operacional - 2: *Melhorar as ferramentas de produtividade digital aplicadas à gestão dos recursos humanos*

O plano estratégico de modernização tecnológica da DIRH 2015-2017 visa dotar a SCML de ferramentas que possibilitem uma gestão integrada e coesa dos recursos humanos. Ou seja, pretende-se que todo o percurso de cada colaborador na Instituição assente numa ferramenta a partir da qual seja possível extrair, de forma simples, informação íntegra, indispensável para a gestão.

Com este objetivo foram desenvolvidos os seguintes projetos:

- Instalação do SAP ADD-ON, nova versão do SAP RH que permitirá assegurar de forma autónoma o cadastro individual dos colaboradores, o processamento salarial, os indicadores de gestão e as obrigações legais associadas. O SAP ADD-ON está operativo em março de 2017.
- Adoção do SAP SuccessFactors, que permite gerir de forma integrada e inteligente os recursos humanos da SCML, desde o recrutamento até à definição e execução do plano de desenvolvimento pessoal. Dá resposta nas áreas do recrutamento, seleção, avaliação do desempenho e desenvolvimento de competências e inclui uma plataforma de e-learning, permitindo otimizar o investimento na formação.
- Instalação do Orgpublisher, módulo do SAP RH que permite a geração automática dos organogramas da Instituição. O projeto foi concluído em dezembro.

Objetivo operacional - 3: *Prevenir e reduzir o número e a gravidade dos acidentes de trabalho*

O número de acidentes de trabalho em 2016 aumentou face a 2015 (registaram-se mais 19 acidentes de trabalho). Todavia, verifica-se uma redução da taxa de incidência da sinistralidade laboral face ao número de colaboradores abrangidos pelo seguro de acidentes de trabalho (-0,1%) e uma redução do número de dias de trabalho perdidos (-237).

Estes dados têm especial significado, sobretudo porque a partir de fevereiro de 2016 a SCML internalizou a totalidade da prestação de serviços de apoio domiciliário, que anteriormente era assegurada também, em larga medida, em regime de outsourcing (o número de Ajudantes Familiares com contrato de prestação de serviços passou de 259 para 539). Tratando-se de atividade que é exercida no domicílio dos utentes, não sendo possível à SCML atuar no controlo de riscos, o investimento incidu na realização de formação específica intensiva para este grupo de profissionais, entre março e dezembro, e na atribuição de equipamentos de proteção individual.

Concomitantemente, foram realizadas ações de sensibilização das chefias e promovidas iniciativas de reflexão e debate sobre a importância da segurança na sustentabilidade das organizações. Merecem especial destaque “Um Dia pela Segurança”, em maio, e “I Jornadas pela Segurança Santa Casa”, em novembro.

No âmbito da gestão da carteira de seguros da SCML, foram realizadas regularmente auditorias aos locais de trabalho e investigações aos acidentes de trabalho, quer internamente quer através da seguradora.

Objetivo operacional - 4: *Promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores e reformados da SCML*

A proteção dos trabalhadores, alargando o acesso a cuidados de saúde, motivou a atribuição, a partir de abril, do Seguro de Saúde Santa Casa, com cobertura de assistência ambulatoria, parto e hospitalização. Neste primeiro ano, foram abrangidos cerca de 3.000 trabalhadores.

Paralelamente, o ano de 2016 apresenta-se como o ano de maturidade dos serviços de medicina no trabalho da SCML, internalizados em 2013. Aumentaram exponencialmente as consultas de medicina do trabalho (mais 34%, comparativamente com 2015) e realizaram-se consultas de saúde ocupacional em 60% dos estabelecimentos descentralizados, com visita do médico do trabalho aos locais de trabalho.

O foco foi a prevenção:

- Eliminando ou reduzindo os riscos no contexto de trabalho com vista à promoção de ambientes de trabalho mais saudáveis;
- Atuando sobre as principais causas dos riscos psicossociais na SCML e reforçando competências no âmbito da gestão do stress e organização do trabalho;
- Investindo na deteção precoce de problemas e na recuperação e reabilitação de colaboradores com incapacidades.

Foram acompanhados através do Gabinete de Apoio Social dos Recursos Humanos 541 colaboradores. O Gabinete realizou 2.439 atendimentos e deu continuidade às iniciativas dirigidas aos colaboradores (no ativo e aposentados) e às suas famílias, das quais se destacam a campanha “Bebé 2016 – Acreditamos no Futuro”, a divulgação dos apoios na área da educação e o apoio à frequência de atividades de ocupação de tempos livres para os filhos dos colaboradores com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos de idade.

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 e/ou fornecimento de bens, das categorias que lhe estão afetas e identificadas como sendo transversais a toda a SCML.

Garante a prestação de serviços e/ou o fornecimento de bens nas condições qualidade, quantidade, prazo e preço, adequadas e solicitadas pelos serviços requisitantes e gestores técnicos.

Promove 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

As grandes áreas na qual existe a intervenção da Central de Compras relativamente à tramitação do processo aquisitivo são as seguintes: Vigilância e Segurança, Seguros, Auditoria e Certificação de Contas, Económico 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, Serviços Jurídicos, Serviços de Informática, Hardware e Software, Frota Automóvel, Comunicações Móveis e Internet, Deslocações e Estadas (Viagens), Transporte de valores e transporte de bens (mudanças).

ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS EM RELAÇÃO AO PLANO 2016

Objetivo operacional - 1: Comprometer os gestores das categorias de material com a manutenção do ficheiro mestre de materiais.

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Introduzir mecanismos de revisão periódica do ficheiro mestre de materiais, através da análise da utilização e pertinência dos códigos criados.

Principais atividades desenvolvidas

Ao longo do ano, foram efetuadas diversas revisões que permitiram reduzir os materiais que se revelaram de não utilização durante um período alargado de tempo. Fixou-se em 12,5% o objetivo de redução do número de materiais tendo-se alcançado o resultado de 13,2%.

Objetivo Operacional – 2: *Incentivar a introdução de maiores níveis de transparência nos procedimentos aquisitivos.*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Aumentar o número de procedimentos aquisitivos AJS, com origem na Central de Compras, com consulta a mais que uma entidade.
- Reduzir o volume de procedimentos AJS promovidos diretamente pelos clientes internos com consulta a apenas uma entidade, garantindo que essa opção é objetivamente fundamentada.

Principais atividades desenvolvidas

A Central de Compras, aquando da receção de solicitações para aquisição de bens e serviços apenas a uma empresa, antes de avançar com a consulta ou formalização do processo e sempre que não se tratava de um pedido de pagamento de uma fatura, conforme possibilidade prevista no art.º 128.º do CCP, questionava o requisitante sobre a possibilidade de consulta a outras entidades ou sobre o fundamento da escolha da empresa sugerida. Traçou-se como meta uma redução na ordem dos 6% de ajustes diretos simplificados (AJS) com convite a uma entidade sem fundamentação, tendo sido alcançada uma redução de 10,2%.

Pretendeu-se registar uma redução de 6% no volume de procedimentos AJS promovidos diretamente pelos clientes internos com consulta a apenas uma entidade tendo sido alcançada uma redução de 19,5% de AJS com convite apenas a uma entidade.

Objetivo Operacional – 3: *Melhorar a informação prestada ao cliente interno sobre os procedimentos aquisitivos.*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Possibilitar ao cliente interno a monitorização do estado do procedimento aquisitivo através de ferramenta informática.

Principais atividades desenvolvidas

Encontra-se em fase de testes a ferramenta, em *sharepoint*, que permite disponibilizar aos clientes internos/gestores de contrato das categorias de produto pelas quais é responsável, uma visão em tempo real, do ponto de situação dos processos aquisitivos que estão a decorrer.

Objetivo Operacional - 4: Avaliar o desempenho dos fornecedores de bens e serviços da SCML.

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Operacionalização de um sistema de avaliação do desempenho dos fornecedores para os procedimentos aquisitivos AJD e CP que foram lançados pela Central de Compras.

Principais atividades desenvolvidas

Foi produzido um documento para o pedido de desenvolvimento de uma ferramenta em Sharepoint (indexada ao Sharepoint atualmente utilizado pela CC) para promoção da avaliação de fornecedores. Esta solução ficou devidamente desenvolvida e estruturada encontrando-se em fase de testes.

Objetivo Operacional - 5: Promover o aumento da eficácia do processo de levantamento de necessidades junto do Cliente interno.

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Promover ações de sensibilização, com carácter de regularidade, junto dos clientes internos, sobre prazos e formalidades inerentes aos vários tipos de procedimentos aquisitivos.
- Produzir relatórios detalhados, destinados aos clientes internos, com indicação do número e natureza dos procedimentos aquisitivos

Para a concretização deste objetivo, foram realizadas ações de sensibilização regulares junto dos Gestores Técnicos, com o intuito de monitorizar os procedimentos aquisitivos em desenvolvimento no que concerne a prazos e formalidades inerentes aos mesmos. Estas reuniões permitiram à Central de Compras transmitir aos serviços determinados processos que poderiam ser melhorados no sentido da promoção adicional da transparência, concorrência e redução de preços de compra (promoção de economias de escala na substituição de AJS por Ajustes Diretos ou concurso públicos (CP)). Este objetivo foi alcançado, tendo-se realizado, ao longo de 2016, 17 reuniões de trabalho entre a Central de Compras e a equipa de Gestão Técnica de vários Serviços da SCML.

No âmbito deste objetivo, foram ainda elaborados vários relatórios por serviço num formato trimestral com um resumo dos procedimentos aquisitivos a decorrer em quantidade, valor e tipo. Ao todo foram produzidos 4 relatórios por serviço.

➤ **Outras atividades relevantes de melhoria de processos na Central de Compras e principais resultados.**

A Central de Compras é responsável por 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. Várias ações foram desenvolvidas ao longo de 2016 que permitiram melhorar a tramitação e controlo dos processos.

Destacam-se as seguintes:

- Promoção da tramitação dos procedimentos aquisitivos referente às categorias que lhes estão afetas por via de plataforma eletrónica, reforçando o grau de transparência e imparcialidade na escolha de entidades a convidar. Em 2016 o número de procedimentos tramitados via plataforma eletrónica representou 69% dos procedimentos tramitados.
- Redução dos procedimentos do tipo Ajuste Direto com convite a 1 entidade ao abrigo do critério geral, representando apenas 13% do total (€) dos ajustes diretos com convite a 1 entidade.
- Agregação de processos de compras de valor reduzido ao mesmo fornecedor com o propósito de reduzir o número de Ajustes simplificados realizados anualmente, por fornecedor. No que respeita ao cômputo dos Ajustes simplificados, de notar também uma redução de 5,89% em número e 4,43% em valor face ao ano anterior.
- Desmaterialização dos processos aquisitivos e melhoria da ferramenta eletrónica de controlo e depósito de informação relevante a cada procedimento aquisitivo. 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 (pdf comprovativos de e-mails e respetivas datas de envio e receção de informação, peças, propostas, documentos de habilitação entre outros).
- Desenvolvimento de um relatório informático automático para análise dos limites trienais por entidade adjudicante. Este relatório permite uma análise mais detalhada desses limites considerando o objeto e CPV da aquisição, nomeadamente para o agrupamento das adjudicações por categorias de compra.

DIREÇÃO FINANCEIRA

A Direção Financeira (DIF) sendo um serviço instrumental da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) tem como missão prestar serviços ao universo da SCML no âmbito contabilístico e financeiro disponibilizando atempadamente informação de qualidade para suporte às decisões.

Assim, são objetivos da DIF planejar, organizar e gerir o sistema contabilístico; assegurar a gestão e o controlo orçamental; definir a política financeira e gerir os fluxos financeiros e, finalmente mas da maior relevância, apoiar na análise dos dados contabilístico-financeiros e na tomada de decisões a Mesa, os departamentos e restantes serviços.

ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS EM RELAÇÃO AO PLANO 2016

Objetivo operacional - 1: *Promover medidas de melhoria do Resultado Líquido face ao previsto em Orçamento.*

Principais resultados obtidos:

Este objetivo consubstanciou-se globalmente em fornecer, analisar e divulgar a informação necessária à tomada de decisões de gestão de forma regular, periódica e proactiva.

Este objetivo foi largamente atingido tendo-se obtido um desvio no resultado líquido face ao orçamentado de 334 p.p. A taxa de execução orçamental das despesas correntes apresentou um desvio negativo de 4 p.p.

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 contínua redução dos fornecimentos e serviços externos face a anos anteriores.

Objetivo operacional - 2: *Garantir o pagamento da faturação no respeito pelos prazos contratualmente estabelecidos.*

Principais resultados obtidos:

Este objetivo operacionalizou-se através da monitorização dos processos aquisitivos em Workflow no sentido de garantir o seu pagamento em tempo útil. Tendo sido obtidas reduções significativas tanto no prazo médio de conferência de faturas (menos 11 dias), como nos prazos médios de pagamentos do Departamento de Jogos (menos 11 dias) e da Santa Casa (menos 4 dias).

Objetivo operacional - 3: *Produzir indicadores financeiros de acordo com as necessidades dos clientes internos.*

Principais resultados obtidos:

Este objetivo concretizou-se numa ação que visava promover junto dos utilizadores internos o apuramento das necessidades de informação necessária à tomada de decisões e qual a calendarização considerada pertinente.

Para além da construção do número de novos indicadores financeiros (6) ao encontro das necessidades dos clientes internos, foi também efetuado um inquérito junto dos mesmos no sentido de apurar o grau de satisfação relativamente ao papel da DIF como serviço instrumental, tendo o resultado superado o grau de satisfação previsto dado que 90,5% das respostas recebidas foram de grau 4 e 5.

Objetivo operacional 4: *Participar ativamente na criação do sistema de gestão e monitorização dos processos aquisitivos, com especial incidência nas componentes contabilísticas e fiscais.*

Principais resultados obtidos:

Este objetivo operacionalizou-se através de uma ação que pretendia monitorizar a informação relativa aos processos aquisitivos, com especial incidência nas componentes contabilísticas e fiscais. Após a conclusão das alterações ao sistema informático, cruciais para este objetivo, em fevereiro de 2016, procedeu-se à 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.

Foram divulgados 4 relatórios, atingindo assim a meta planeada. Foi também possível reduzir para metade o tempo médio do tratamento dos processos aquisitivos.

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.

A prossecução dos objetivos definidos pelo SEPAJ encontra-se distribuída pelos Serviços que o compõem.

UNIDADE DE MONITORIZAÇÃO

MISSÃO

A Unidade de Monitorização, adiante designada por UM, surge na sequência da necessidade de dotar o Serviço de Estudos, Planeamento, Auditoria e Jurídico de um apoio para os processos aquisitivos²². Compete a esta Unidade:

- Monitorizar, no âmbito dos procedimentos para a formação de contratos, o cumprimento das diretivas e normas emanadas pelos órgãos de administração da SCML;
- Sistematizar a informação de compras e de gestão de contratos produzida pelos serviços responsáveis, e produzir informação de gestão periódica a submeter aos órgãos de administração da SCML;
- Monitorizar o processo interno da SCML relativo aos procedimentos aquisitivos e de gestão de contratos, identificando constrangimentos ao fluxo normal do mesmo, analisando os desvios e propondo medidas corretivas e/ou recomendações para a melhoria contínua do mesmo, em articulação com os serviços responsáveis;
- Colaborar na elaboração do plano de atividades e orçamento e do relatório de atividades do SEPAJ.

²² Deliberação n.º 631/2016, da sessão ordinária de 28 de julho

ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS EM RELAÇÃO AO PLANO 2016

Objetivo operacional - 6: Monitorizar o processo aquisitivo

Principais atividades desenvolvidas

Foram recolhidos e analisados os dados sobre processos aquisitivos de toda a SCML, de acordo com matriz pré-definida, produzindo 7 relatórios com informação pertinente, dando visibilidade à atividade da instituição.

Foram recolhidos de sistema e analisados os dados de faturação pendente e de adiantamentos relacionados com aquisições, produzindo 4 relatórios com informação pertinente para o seu tratamento.

Foram superadas as metas estabelecidas, tendo os dados apurados permitido alargar o âmbito da informação relevante para a análise de compras.

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 2016

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 MTSSS.
- 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.
- Produzir relatórios de apoio à tomada de decisão.

Principais atividades desenvolvidas

Para a prossecução deste objetivo procedeu-se à recolha e análise de informação nas áreas da Cultural, Crianças e Jovens em Risco, Demografia, Educação e Formação, Emprego, Família, Habitação, Migrações, Pobreza, Proteção Social, Saúde, Toxicodependência e Vitimização. Esta atividade consubstanciou-se na elaboração do relatório Análise do Ambiente Externo 2016, na Introdução do Plano de Atividades 2016 e na Introdução do Relatório de Gestão e Contas 2015.

Na área dos estudos realizaram-se 3 avaliações de satisfação do público de iniciativas da Direção da Cultura: 27ª Temporada de Música em São Roque, a peça Paiaçú ou Pai Grande e a exposição De Roma para Lisboa: Um álbum para o Rei Magnânimo e deu-se início à avaliação da satisfação do público presente na 28ª Temporada de Música de São Roque. Realizou-se ainda a avaliação do Gabinete de Promoção do Voluntariado. A elaboração dos 5 trabalhos representa um desvio positivo de 40% face ao planeado.

Em 2016, o GEP continuou a assegurar a sua participação como representante da Santa Casa, em Grupos de Trabalho, no âmbito da Rede Social de Lisboa, e foi responsável pelos relatórios finais que foram apresentados à Comissão Tripartida, onde estão representadas as 3 entidades: Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, CML e Centro Distrital de Lisboa, ISS, I.P.

Ao longo do ano continuou a integrar o Grupo Coordenador, responsável pelo processo de elaboração do II Diagnóstico Social de Lisboa, juntamente com mais 2 elementos representantes das outras entidades participou na preparação e realização de workshops, com parceiros institucionais, organizações e peritos, nos encontros temáticos com diferentes Públicos-Alvo e na apresentação pública da Sinopse do II Diagnóstico Social numa Sessão Plenária da RSL.

Foi também assegurada a participação do GEP ao longo de todo o processo de conceção e elaboração do Plano de Desenvolvimento Social de Lisboa 2017-2020.

Como vogal efetivo, o GEP mantém um representante na Comissão Técnica 186, do Instituto Português da Qualidade – Respostas Sociais e Cuidados Continuados Integrados. Em 2016 foi assegurada a presença em todas as reuniões desta Comissão e nas reuniões da Subcomissão 4, com apresentação de análises e contributos, garantindo uma representação que visa, não apenas a aprovação de Normas Portuguesas, mas também o desenvolvimento e normalização no âmbito das respostas sociais, bem como a definição dos requisitos de acreditação para a certificação.

Foi desenvolvido um guia prático para análise de projetos de investimento na SCML, que inclui uma abordagem teórica, um modelo de avaliação e um modelo de relatório, de projetos de investimento.

Com vista à definição de uma Agenda para a Inovação da Santa Casa de Lisboa 2020, foram recolhidos elementos junto dos Departamentos e Serviços.

No âmbito das ações de continuidade o GEP disponibiliza mensalmente um Tableau de Bord, instrumento de informação e controlo de gestão que compreende uma combinação de indicadores financeiros e não financeiros cujo propósito é aferir o nível de cumprimento dos objetivos previamente definidos. Acompanha este Tableau de

Bord um Sumário Executivo que, entre outros aspetos, evidência os principais desvios, quer ao nível dos resultados operacionais dos Serviços/Departamentos, quer dos resultados líquidos de cada jogo no período homólogo.

À semelhança do trabalho que desenvolve no âmbito da Legislação dos Jogos Sociais, o GEP procede igualmente à recolha e sistematização da legislação aplicável à Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) em virtude desta matéria configurar uma área de interesse para a SCML.

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.

Objetivo operacional - 2: *Assegurar a monitorização do desempenho dos Serviços.*

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

Deu-se continuidade em 2016 ao Acompanhamento dos Planos de Atividade dos Serviços com recurso à plataforma GESTAOPO, solução de Enterprise Project Management introduzida na SCML em 2010 para elaboração do Plano e Orçamento e alargada a partir de 2013 à área da monitorização dos Planos de Atividade.

Em 2016 foram introduzidos e acompanhados um total de 5.992 indicadores referentes a 16 serviços.

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.

Assegurou-se a avaliação do QUAR 2015 e a coordenação e apoio aos serviços para a elaboração do QUAR 2016.

Objetivo operacional - 3: *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 57 candidaturas, tendo o valor dos financiamentos obtidos ascendido a 1.238.660 euros. Foram apresentados 84 processos de prestação de contas, tendo estado ativos no decurso de 2016 uma média de 33 processos de candidatura.

Objetivo operacional - 4: *Assegurar o Apoio Técnico aos órgãos de Administração e Serviços da Instituição*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Elaborar estudos e pareceres no âmbito das suas competências.

Principais atividades desenvolvidas

No âmbito do processo de reestruturação dos Aprovisionamentos ocorrida em 2015, e segundo orientação do Grupo de Trabalho para a Reestruturação dos Serviços de Aprovisionamento da Santa Casa, foi dada continuidade no GEP em 2016 à competência que lhe foi atribuída de cabimentação dos Gastos de Continuidade e Projetos.

Foi realizado um total de 539 cabimentações, respondendo aos pedidos dos Serviços do DGIP, DIRH e CMRA.

Objetivo operacional - 5: *Monitorizar e avaliar o grau de satisfação dos clientes internos*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Realizar inquéritos de satisfação junto dos clientes.

Principais atividades desenvolvidas

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 247 interlocutores, permitindo aferir 100% de respostas Satisfeito e Muito satisfeito.

Os itens em avaliação a registar classificação mais elevada correspondem à Disponibilidade e Facilidade de comunicação, ao Esclarecimento de dúvidas e à Utilidade da informação prestada.

Objetivo Operacional - 6: *Promover o conhecimento e inovação na área da economia social*

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Desenvolver projetos no âmbito da economia social e da inovação social.

Principais atividades desenvolvidas

Dando continuidade aos trabalhos desenvolvidos no ano anterior, em 2016 a atividade centrou-se em três processos fundamentais:

- Desenho funcional, arquitetura, implementação e consolidação da infraestrutura tecnológica - BD Economia Social;
- Criação de uma rede social específica para organizações do setor social e solidário;
- Dinamização do funcionamento da rede social (ES).

No final de 2016, a estrutura da BDES encontrava-se consolidada, e em fase de teste, permitindo identificar e localizar cerca de 52.000 entidades, número que representava 92,3% do total das entidades que em 2010 operavam no âmbito do setor Economia Social. Com a criação de uma rede social específica para as entidades do setor social e solidário pretende-se:

- Dinamizar a interação entre as entidades da economia social, universidades, empresas e SCML;
- Desenvolver um “local” de partilha da informação, do conhecimento, de interesses, de acesso a novas ideias, a recursos e a know-how;
- Estimular a cooperação e o desenvolvimento de parcerias (nacionais ou internacionais) e projetos comuns;
- Manter atualizada a Base de Dados das Entidades da Economia Social.

Foi organizado, em 2016, o acervo bibliográfico e legislativo existente na área da Economia Social e criado um espaço específico de divulgação do mesmo, na intranet GEP.

Dada a importância de que se reveste este tipo de informação para a compreensão e delimitação do objeto e âmbito do estudo em curso, esta pesquisa terá continuidade em 2017.

GABINETE 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 DE 2016

Objetivo operacional - 2: Assegurar com recursos internos os processos emergentes no ano

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Acompanhar e apoiar regularmente a tramitação dos processos cometidos ao exterior.
- Instruir processos ordenados pelos órgãos competentes.

Principais atividades desenvolvidas

No âmbito deste objetivo, o GJ patrocinou a SCML em dezenas de processos judiciais e acompanhou e coordenou o contencioso entregue ao exterior.

Tendo em vista o objetivo de, dentro do possível, intensificar a confiança dos processos a advogados/trabalhadores da SCML, tem vindo a reduzir-se a atribuição de novos processos a advogados externos. Em 2016 de um total de 359 processos judiciais ativos no GJ apenas 17 foram cometidos a advogados/escritórios externos, o que representa menos de 5% do total.

Assim, o GJ assegurou com recursos internos o acompanhamento de 98% do contencioso emergente no ano de 2016, face a um objetivo de 80%.

De referir ainda que, dos processos findos durante o ano de 2016 patrocinados pelos advogados do GJ num total de 56, cerca de 97% obtiveram desfecho com solução favorável à SCML, tendo sido ultrapassada a meta fixada de 60%.

Objetivo operacional - 8: Assegurar o Apoio Técnico aos órgãos de Administração e Serviços da Instituição

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Elaborar estudos e pareceres no âmbito das suas competências.

Principais atividades desenvolvidas

O GJ prestou assessoria jurídica aos Órgãos de Administração, Departamentos e Serviços da SCML bem como ao Hospital Ortopédico de Sant'Ana, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e UCCI MJNP, através da emissão de pareceres, de estudos e informações de carácter jurídico. Foram satisfeitos os pedidos em cumprimento dos prazos (internamente) estipulados para a respetiva conclusão em 83% das situações, face a um objetivo de 90%. No que concerne aos pareceres produzidos, ao longo do ano de 2016 foi solicitado ao GJ um total de 202 pareceres, dos quais 198 foram respondidos, o que corresponde a 98% de pareceres produzidos face ao solicitado, face a uma meta de 90%.

O apoio técnico-jurídico prestado pelo GJ foi também assegurado através da análise de diversos regulamentos e de vários contratos e protocolos, da participação em procedimentos concursais de aquisição de bens e serviços e de empreitadas 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 objetivos estatutários, através da avaliação, de forma independente, objetiva e sistemática das atividades desenvolvidas pela organização, visando obter um melhor controlo e eficácia na sua gestão e contribuir para uma melhoria contínua do seu desempenho.

ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS EM RELAÇÃO AO PLANO DE 2016

Objetivo operacional - 7: Assegurar a realização de auditorias e outras ações de controlo

Ações a desenvolver enquadradas neste objetivo:

- Executar o plano de ações de auditoria.
- Executar o plano de ações de verificação de processos.
- Acompanhar a implementação das recomendações aprovadas (Planos de Execução).

Principais atividades desenvolvidas

No âmbito das ações de auditoria planeadas (3), foi iniciada e aprovada, uma auditoria na área dos Recursos Humanos, tendo-se verificado uma taxa de aceitação das recomendações propostas superior a 90% (o que permitiu superar a meta estabelecida).

Foi ainda iniciada uma auditoria às Prestações de Serviços na área da Saúde, que se encontra em fase de elaboração do respetivo relatório.

Quanto às três ações de verificação de processos e procedimentos previstas em plano, foi concluída uma ação e encontra-se em fase de elaboração do relatório uma segunda. A terceira ação em plano irá iniciar-se em janeiro de 2017.

O número de ações de auditoria e verificação realizadas pelo GAI esteve aquém do previsto em Plano (taxa de execução de 61%). O não cumprimento deve-se em grande parte a um constrangimento de recursos humanos, uma vez que a equipa do GAI durante o ano foi composta, em média, por três técnicos em vez dos seis previstos em orçamento.

É de referir que a taxa média de execução das recomendações propostas nos relatórios de auditoria, pelos serviços auditados, foi de 88% nos processos dados por concluídos em 2016, o que representa uma melhoria face aos anos anteriores.

Encontram-se, ainda, em acompanhamento seis Planos de Execução.

Objetivo operacional - 9: *Monitorizar e avaliar o grau de satisfação dos clientes internos*

Ação a desenvolver enquadrada neste objetivo:

- Realizar inquéritos de satisfação junto dos clientes.
- Realizar questionários de avaliação de impacto junto dos serviços auditados.

Principais atividades desenvolvidas

Com o propósito de avaliar, junto dos serviços auditados, o grau de satisfação e a eficácia das ações corretivas, foram elaborados questionários de satisfação e questionários de avaliação de impacto.

Dos questionários de satisfação rececionados durante o ano de 2016 respeitantes a dois processos, verificou-se que em todos a pontuação obtida foi superior ou igual a 4 (numa escala de 1 a 6), tendo sido superada a meta definida.

Relativamente aos questionários de avaliação de impacto, em que se pretende avaliar as melhorias produzidas na atividade do serviço auditado após terem sido executadas as recomendações propostas pelo GAI, estes questionários são preenchidos aquando da conclusão do Plano de execução.

Em 2016, verificou-se que a pontuação média foi superior ou igual a 4 (numa escala de 1 a 6), em todos os pontos sujeitos a análise.

CONTRAS

2

0

1

6

Demonstrações financeiras: Departamentos de Ação Social e Saúde, Qualidade e Inovação, Empreendedorismo e Economia Social, Gestão Imobiliária e Património, Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, Hospital da Estrela, 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	2016	2015
Ativo			
Não corrente			
Ativos fixos tangíveis	7	167.868.402	153.768.567
Propriedades de investimento	8	294.752.199	272.153.561
Ativos intangíveis	9	449.609	380.228
Ativos biológicos	10	3.248.417	2.671.772
Participações financeiras - método equivalência patrimonial	11	9.402.794	21.247.953
Participações financeiras - outros métodos	12	6.161.243	3.662.261
Outros investimentos financeiros	13	5.950.000	6.600.000
		487.832.664	460.484.342
Corrente			
Inventários	14	756.238	1.035.599
Clientes	15	6.964.611	6.625.536
Estado e outros entes públicos	16	2.044.863	883.529
Outros créditos a receber	17	46.380.406	49.756.452
Diferimentos	18	1.025.134	481.480
Caixa e depósitos bancários	5	197.859.363	192.170.627
		255.030.616	250.953.224
Total do ativo		742.863.279	711.437.566
Capital próprio			
Capital e reservas atribuíveis aos detentores de capital			
Fundo social	19	75.815.000	75.815.000
Resultados transitados	20	550.488.178	544.705.410
Outras variações no capital próprio	21	27.785.668	18.594.611
		654.088.846	639.115.021
Resultado líquido do período		21.130.264	5.782.768
Total do capital próprio		675.219.111	644.897.790
Passivo			
Não corrente			
Provisões	22	11.646.004	11.888.460
Responsabilidades por benefícios pós-emprego	23	4.164.258	4.643.033
		15.810.262	16.531.493
Corrente			
Fornecedores	24	7.348.005	9.246.148
Adiantamentos de clientes	15	271.054	189.247
Estado e outros entes públicos	16	5.290.171	4.765.631
Outras dívidas a pagar	25	38.364.865	35.267.245
Diferimentos	18	559.811	540.012
		51.833.907	50.008.283
Total do passivo		67.644.169	66.539.776
Total do capital próprio e do passivo		742.863.279	711.437.566

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

(Carlos Augusto Clamote)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

O Contabilista Certificado

(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Vice-Provedor)

(João Henrique Rosa Quaresma)

(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	2016	2015
Vendas e serviços prestados	26	121.923.360	125.527.822
Fundos Europeus e Programas cofinanciados	27	1.332.026	1.660.545
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	28	(3.845.206)	(4.377.978)
Fornecimentos e serviços externos	29	(52.370.921)	(54.113.036)
Gastos com o pessoal	30, 23	(118.763.895)	(116.948.915)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	15, 17	271.492	(1.175.629)
Provisões (aumentos/ reduções)	22	(6.130.182)	(12.089.326)
Aumentos/ reduções de justo valor	8, 10, 12	3.360.471	15.023.150
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias	10	(961.013)	(2.309.327)
Juros e rendimentos similares obtidos	31	986.618	2.043.413
Outros rendimentos	32	112.467.673	87.019.474
Subsídios atribuídos e outros gastos	33	(29.207.126)	(26.232.841)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		29.063.298	14.027.354
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	7, 9	(7.899.437)	(8.100.943)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		21.163.861	5.926.411
Juros e gastos similares suportados	34	(33.597)	(143.643)
Resultado líquido do período		21.130.264	5.782.768

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

(Carlos Augusto Clamote)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

O Contabilista Certificado

(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Vice-Provedor)

(João Henrique Rosa Quaresma)

(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
1 de janeiro de 2015	75.815.000	539.788.055	14.114.869	4.917.355	634.635.279
Alterações no período					
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	-	4.479.742	-	4.479.742
Aplicação de Resultados	-	4.917.355	-	(4.917.355)	-
	-	4.917.355	4.479.742	(4.917.355)	4.479.742
Resultado líquido do período	-	-	-	5.782.768	5.782.768
Resultado integral	75.815.000	544.705.410	18.594.611	5.782.768	644.897.790
Outras operações					
Outras operações	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
31 de dezembro de 2015	75.815.000	544.705.410	18.594.611	5.782.768	644.897.790
Alterações no período					
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	-	9.191.057	-	9.191.057
Aplicação de Resultados	-	5.782.768	-	(5.782.768)	-
	-	5.782.768	9.191.057	(5.782.768)	9.191.057
Resultado líquido do período	-	-	-	21.130.264	21.130.264
Resultado integral	75.815.000	550.488.178	27.785.668	21.130.264	675.219.111
Outras operações					
Outras operações	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
31 de dezembro de 2016	75.815.000	550.488.178	27.785.668	21.130.264	675.219.111

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

(Carlos Augusto Clamote)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

O Contabilista Certificado

(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Vice-Provedor)

(João Henrique Rosa Quaresma)

(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)	
	Exercício findo em 31 de	
	2016	2015
Fluxos de caixa das atividades operacionais		
Recebimentos de clientes/ utentes	25.620.014	26.194.427
Recebimentos de inquilinos	6.258.115	5.348.266
Jogos sociais	200.432.180	166.505.522
Estado	793.732	901.210
Financiamento externo	2.056.760	2.559.791
Doações	6.543	463.134
Outros recebimentos	5.204.624	3.826.732
Pagamentos a fornecedores	(57.270.947)	(56.805.763)
Pagamentos ao pessoal	(73.751.935)	(69.202.865)
Estado	(50.525.726)	(48.003.040)
Pagamentos de subsídios	(30.784.195)	(25.955.781)
Outros pagamentos	(10.601.839)	(3.267.257)
Caixa gerada pelas operações	17.437.326	2.564.377
Recebimentos/ pagamentos Departamento Jogos	1.728.151	(2.177.882)
Fluxos de caixa das atividades operacionais	19.165.477	386.495
Fluxos de caixa das atividades de investimento		
Pagamentos respeitantes a:		
Ativos fixos tangíveis e intangíveis	(10.586.084)	(22.096.374)
Investimentos financeiros	(8.402.256)	(7.387.542)
Outros ativos	(4.905.000)	(1.410.221)
Recebimentos provenientes de:		
Investimentos financeiros	6.400.000	16.941.890
Outros ativos	3.035.732	1.783.916
Juros e rendimentos similares	984.163	2.379.419
Dividendos	31.538	64.039
Fluxos de caixa das atividades de investimento	(13.441.907)	(9.724.873)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento		
Pagamentos respeitantes a:		
Juros e gastos e similares	(34.834)	(9.458)
Fluxos de caixa das atividades de financiamento	(34.834)	(9.458)
Varição de caixa e seus equivalentes	5.688.736	(9.347.836)
Efeitos das diferenças de câmbio		
Caixa e seus equivalentes no início do período	192.170.627	201.518.463
Caixa e seus equivalentes no fim do período	197.859.363	192.170.627

O Diretor Financeiro

A Mesa da SCML

(Carlos Augusto Clamote)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

O Contabilista Certificado

(Edmundo Emílio Mão de Ferro Martinho, Vice-Provedor)

(João Henrique Rosa Quaresma)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Sérgio Rui Lopes Cintra, Vogal)

(Ricardo Filipe Lourenço Alves Gomes, Vogal)

ANEXO

1 Introdução

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (referida neste documento como “Santa Casa” ou “SCML”) é uma instituição secular sem fins lucrativos com a natureza jurídica de pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa.

Ao longo dos seus mais de cinco séculos de existência, a Santa Casa tem desempenhado um papel crítico e fundamental no combate à pobreza e exclusão, prossequindo obras de misericórdia, em conformidade com o seu compromisso orgânico.

O art.º 4.º dos estatutos refere os fins estatutários da Santa Casa, os quais correspondem à realização da melhoria do bem-estar das pessoas, prioritariamente dos mais desprotegidos, abrangendo as prestações de ação social, saúde, educação e ensino, cultura e promoção da qualidade de vida, de acordo com a tradição cristã e obras de misericórdia do seu compromisso originário e da sua secular atuação em prol da comunidade, bem como a promoção, apoio e realização de atividades que visem a inovação, a qualidade e a segurança na prestação de serviços, e, ainda, o desenvolvimento de iniciativas no âmbito da economia social.

Dando cumprimento ao determinado no Decreto-Lei n.º 235/2008 de 3 de dezembro, através deste documento são apresentadas as contas do exercício de 2016 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 Cuidados Continuados Integrados 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 Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, Hospital da Estrela, 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 objetivos promover, apoiar e realizar iniciativas que visem a investigação e desenvolvimento, a inovação, a sustentabilidade, a responsabilidade social da instituição.

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 CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS MARIA JOSÉ NOGUEIRA PINTO

A Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto (UCCIMJNP) tem como missão, de acordo com os fins estatutários da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), a prestação de cuidados de saúde continuados e paliativos, em regime de internamento, proporcionando respostas de saúde ajustadas ao doente nos diferentes momentos da evolução da doença, atuando como facilitadora da promoção da autonomia e qualidade de vida.

HOSPITAL DA ESTRELA

O Hospital da Estrela (HE) será uma Unidade de Cuidados Continuados Integrados que receberá crianças juntamente com a população mais idosa num contexto de fomento da relação entre gerações. A unidade pediátrica dará assistência a crianças com doenças crónicas ou terminais e será pioneira no país fora do contexto hospitalar. Esta Unidade baseia-se num modelo de intervenção integrado, que pressupõe uma estreita cooperação entre as áreas da saúde e do apoio social.

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 22 de março de 2017. 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 7 de março de 2017. 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 22 de março de 2017. É da opinião o Conselho de Gestão que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da ESSA, bem como a sua posição, performance financeira, alterações no capital próprio e fluxos de caixa.

Os órgãos de administração da Santa Casa, definidos através do art.º 7º do Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de Dezembro, são a Mesa e o Provedor.

Constituem ainda órgãos consultivos e de fiscalização, o Conselho Institucional, o Conselho de Jogos e o Conselho de Auditoria.

As demonstrações financeiras consolidadas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foram aprovadas pela Mesa da Santa Casa, na reunião de 22 de março de 2017. 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 2016, 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 4.23.

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 Adoção pela primeira vez das NCRF – divulgação transitória

Estas demonstrações financeiras de acordo com as NCRF não são as primeiras demonstrações financeiras apresentadas.

4 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.

4.1. 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” ou “Outros gastos” para todos os outros saldos e transações, reconhecidos na demonstração dos resultados.

iii) Cotações utilizadas

As cotações de moeda estrangeira utilizadas para conversão de saldos expressos em moeda estrangeira foram como segue:

Cotações de Moeda Estrangeira

Moeda	2016	2015
USD	1,0541	1,0887
CAD	1,4188	1,5116
BRL	3,4305	4,3117

4.2. 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 7 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 4.5).

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.

4.3. 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.

4.4. 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	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.

4.5. 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.

4.6. Investimentos financeiros

A classificação dos investimentos 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 investimentos 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 investimentos financeiros que constituem empréstimos concedidos, créditos 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 investimentos financeiros que constituem instrumentos de capital próprio cotados em mercado ativo, contratos derivados e investimentos 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 investimentos 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 investimentos 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.

4.7. Ativos biológicos

Os ativos biológicos da Santa Casa correspondem ao património silvícola da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, explorado diretamente e cujas unidades de produção de cortiça, pinheiro-bravo e eucalipto destinam-se à venda a grossistas de cortiça e madeira.

Os ativos biológicos são mensurados ao justo valor, deduzidos dos custos estimados de venda no momento da colheita/ apanha.

Na determinação do justo valor dos montados de Sobro (produção de cortiça) foi utilizado o método do valor fundiário, no qual foram considerados pressupostos correspondentes à natureza dos ativos em avaliação, nomeadamente, o rendimento obtido, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção. Ao valor fundiário dos montados foi adicionado o valor da cortiça criada, com base no rendimento obtido, taxa de capitalização e número de anos remanescentes para a extração.

As alterações ao justo valor são reconhecidas da demonstração dos resultados na rubrica “Aumentos/ reduções de justo valor”.

A Santa Casa classifica os ativos biológicos de produção (sobreiros, azinheiras, pinheiro-bravo e eucalipto) como não correntes, exceto se estiverem classificados como detidos para venda.

4.8. 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.

4.9. 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, do Hospital de Sant’Ana e do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão;
- 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.

4.10. Clientes / Utentes e Outros Créditos a Receber

As rubricas de clientes/ utentes e outros créditos 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 dos outros créditos 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.

4.11. Caixa e equivalentes de caixa

A caixa e equivalentes de caixa incluem caixa, depósitos bancários e outros investimentos de curto prazo, de liquidez elevada.

4.12. 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.

4.13. Fornecedores e Outras Dívidas a Pagar

As rubricas de fornecedores e outras dívidas 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.

4.14. 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 2.º), 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 3.º), 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 6.º);
- **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 1.º 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”.

4.15. 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.

4.16. 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.

4.17. 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.

4.18. 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.

4.19. Rédito

O Rédito da Santa Casa é determinado pela venda de produtos e prestação de serviços no âmbito das atividades desenvolvidas. As naturezas mais significativas são as seguintes:

- i) Receitas da comercialização de artigos de *merchandising* Santa Casa e Museu de S. Roque, sendo estas as principais localizações. O Rédito é reconhecido no momento de venda dos artigos ao cliente final, em conformidade com os critérios de reconhecimento de Rédito por venda de bens contemplados na NCRF 18 – Rédito;
- ii) Prestação de serviços de ação social a utentes / clientes prestados em equipamentos sociais, com as seguintes respostas:
 - a) Creche;
 - b) Creche familiar;
 - c) Jardim-de-infância;
 - d) Lar de crianças e jovens;
 - e) Centro de Convívio;
 - f) Centro de dia;
 - g) Lar de idosos;
 - h) Apoio domiciliário;
 - i) Lar de Doentes Crónicos;
 - j) Apartamentos Terapêuticos;
 - k) Residência de Autonomização;
 - l) Residência Assistida;
 - m) Outras atividades que possam vir a ser definidas pela Mesa da Santa Casa.

O Rédito é reconhecido mensalmente em função dos serviços prestados;

- iii) Prestação de serviços de saúde a utentes/clientes, prestados por unidades de saúde de proximidade;
- iv) Venda de material terapêutico efetuada aos utentes, sendo o rédito reconhecido após a entrega do material ao utente, ou seja, com a transferência dos riscos e benefícios inerentes à sua propriedade;
- v) Prestação de serviços de saúde, cujo rédito é reconhecido no ato médico quando se trata de serviços prestados pelo HOSA. Quando prestados pelo CMRA, é reconhecido quando é provável que benefícios económicos associados à transação fluam para a entidade e a fase de acabamento do serviço prestado à data do balanço possa ser estimada com fiabilidade. Os serviços prestados são os seguintes:
 - a) Internamentos: os serviços prestados pelo HOSA e pelo CMRA compreendem os atos cirúrgicos e os períodos de internamento associados. No caso da faturação por GDH (grupos de diagnóstico homogéneo) a faturação é especializada mensalmente e só faturada após a codificação dos processos clínicos;
 - b) Consultas externas: serviços de consulta externa nas várias áreas de especialidade tais como: Ortopedia/Traumatologia, Anestesiologia, Cirurgia plástica reconstrutiva e estética, Clínica geral,

- Fisiatria, Oftalmologia, Otorrinolaringologia e Reumatologia, prestadas a utentes do SNS e outros subsistemas de saúde. Contempla ainda consultas de medicina física e reabilitação especializada, consultadorias e intervenção em reabilitação;
- c) Meios complementares de diagnóstico: exames complementares de diagnóstico nas áreas da radiologia, imagiologia e análises, ginásios e laboratórios;
 - d) Atos terapêuticos: serviços de saúde nas vertentes da medicina física e reabilitação, fisioterapia, terapia da fala e ocupacional, atos de enfermagem, gessos, entre outros.
- vi) Matrículas dos alunos da ESSA, inscrições nas licenciaturas, mestrados, pós-graduações, ações de formação contínua, pagamento de candidaturas e propinas de frequência e pagamentos de emolumentos académicos;
 - vii) Prestação de serviços de alojamento local, explorados pelo Departamento de Gestão Imobiliária e Património.

4.20. 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 10.º do Decreto-Lei n.º 210/2004, de 20 de agosto, republicado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março), aos prémios caducados da Lotaria Nacional (conforme o art.º 22.º da Portaria n.º 1016/2010, de 4 de outubro), aos prémios caducados das Apostas Desportivas à Cota (conforme o art.º 14.º Do Decreto Lei n.º 67/2015, de 29 de abril), e ainda aos prémios caducados do Totosorteio (conforme o art.º 7.º do Decreto-Lei n.º 43/2016, de 16 de agosto).

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.

4.21. 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.

4.22. 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.

4.23. 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 7 e Nota 9).

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 8. Sempre que possível, a Santa Casa recorrerá a avaliadores independentes, devidamente habilitados e credenciados.

4.24. 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.

5 Fluxos de caixa

5.1. 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.

5.2. Desagregação dos valores inscritos na rubrica de caixa e em depósitos bancários

Em 31 de dezembro de 2015 e 2016, o detalhe de caixa e equivalentes de caixa apresentam os seguintes valores:

	(euros)	
	2016	2015
Caixa	118.162	25.043
Depósitos bancários	197.741.201	192.145.584
Outros ativos financeiros	-	-
Caixa e equivalentes de caixa	197.859.363	192.170.627

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 2015 e 2016 é como segue:

	(euros)	
	2016	2015
Numerário		
- Caixa	118.162	25.043
	118.162	25.043
Depósitos bancários		
- Depósitos à ordem	7.196.745	9.842.128
- Depósitos a prazo < 90 dias	19.880.456	33.617.000
- Depósitos a prazo > 90 dias	170.664.000	148.686.456
	197.741.201	192.145.584
Outros Activos Financeiros	-	-
Caixa e equivalentes de caixa (ativo)	197.859.363	192.170.627
Total	197.859.363	192.170.627

6 Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros

6.1. Alterações às normas contabilísticas de relato financeiro

Não se verificaram quaisquer alterações às normas contabilísticas de relato financeiro em vigor para os períodos apresentados.

6.2. Alterações nas Políticas Contabilísticas

Não foi identificado no período findo em 31 de dezembro de 2016 qualquer alteração às políticas contabilísticas.

6.3. 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.

6.4. Erros de períodos anteriores

No período findo em 31 de dezembro de 2016 não foi identificado qualquer erro relativo a exercícios anteriores passível de correção, de acordo com os princípios da NCRF 4.

7 Ativos fixos tangíveis

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2015 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:

	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento transporte	Equipamento administrativo	Obras de arte	Outros ativos tangíveis	Ativos em curso	Total
1 de janeiro de 2015									
Custo de aquisição	31.272.065	166.463.762	15.459.151	2.713.013	15.101.918	423.858	7.337.926	11.264.581	250.036.275
Depreciações acumuladas	-	(60.127.447)	(12.061.646)	(2.429.048)	(12.571.132)	-	(5.390.704)	-	(92.579.977)
Valor líquido	31.272.065	106.336.316	3.397.505	283.964	2.530.786	423.858	1.947.222	11.264.581	157.456.298
31 de dezembro de 2015									
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
Valor líquido	32.682.753	107.811.764	3.435.719	174.538	1.752.656	423.858	1.526.994	5.960.285	153.768.567
31 de dezembro de 2016									
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)
Valor líquido	32.682.753	107.811.764	3.435.719	174.538	1.752.656	423.858	1.526.994	5.960.285	153.768.567

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2016 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:

	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento transporte	Equipamento administrativo	Obras de arte	Outros ativos tangíveis	Ativos em curso	Total
1 de janeiro de 2016									
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)
Valor líquido	32.682.753	107.811.764	3.435.719	174.538	1.752.656	423.858	1.526.994	5.960.285	153.768.567
31 de dezembro de 2016									
Adições	2.229.532	6.692.156	688.118	1.429.524	1.199.600	-	164.347	10.077.298	22.480.576
Alienações	-	-	-	-	(94)	-	-	-	(94)
Transferências e abates	-	3.904.036	(5.734)	-	(30.448)	-	3.686	(5.036.765)	(1.165.225)
Depreciação - exercício	-	(4.571.619)	(1.067.633)	(107.471)	(1.280.832)	-	(498.300)	-	(7.525.855)
Depreciação - alienações	-	-	-	-	83	-	-	-	83
Depreciação- transf. e abates	-	279.032	956	-	30.362	-	-	-	310.349
Valor líquido	34.912.286	114.115.368	3.051.426	1.496.591	1.671.328	423.858	1.196.728	11.000.818	167.868.402
31 de dezembro de 2016									
Custo de aquisição	34.912.286	182.488.201	16.969.951	4.142.537	16.729.645	423.858	7.750.833	11.000.818	274.418.130
Depreciações acumuladas	-	(68.372.833)	(13.918.526)	(2.645.946)	(15.058.318)	-	(6.554.105)	-	(106.549.727)
Valor líquido	34.912.286	114.115.368	3.051.426	1.496.591	1.671.328	423.858	1.196.728	11.000.818	167.868.402

As transferências de Ativos em curso para Ativos fixos tangíveis ocorridas entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2016 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 adições efetuadas referem-se à 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.

8 Propriedades de Investimento

Durante o período de 31 de dezembro de 2015 e 2016 a rubrica de propriedades de investimento registou a seguinte evolução, por natureza de ativo:

(euros)						
	2016			2015		
	Prop. Invest.	Prop. Invest. em curso	Total	Prop. Invest.	Prop. Invest. em curso	Total
1 de janeiro						
Valor bruto	267.428.577	4.724.984	272.153.561	206.610.987	2.862.472	209.473.459
Justo Valor	267.428.577	4.724.984	272.153.561	206.610.987	2.862.472	209.473.459
Transferências	5.278.665	(5.171.983)	106.683	22.340.577	(2.337.113)	20.003.465
Aquisições	15.791.115	3.315.281	19.106.395	23.690.657	4.199.624	27.890.281
Doações	448.460	-	448.460	1.293.522	-	1.293.522
Alienações	-	-	-	(1.468.000)	-	(1.468.000)
Variação de Justo valor						
Ganhos	12.466.532	-	12.466.532	16.624.838	-	16.624.838
Perdas	(9.529.433)	-	(9.529.433)	(1.664.004)	-	(1.664.004)
	291.883.917	2.868.282	294.752.199	267.428.577	4.724.984	272.153.561
31 de dezembro						
Valor bruto	291.883.917	2.868.282	294.752.199	267.428.577	4.724.984	272.153.561
Justo Valor	291.883.917	2.868.282	294.752.199	267.428.577	4.724.984	272.153.561

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é detentora de prédios urbanos e prédios rústicos sendo que predominam os prédios urbanos.

Em 2016 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 19.106 mil euros, 10.884 mil euros corresponde à liquidação parcial do Fundo Imobiliário Fechado “Santa Casa 2004” com transferência de quatro imóveis em 2016 para a SCML (nota 11), 4.905 mil euros corresponde à aquisição de dois lotes de terrenos na Avenida das Forças Armadas, 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 2015 e 2016, foram como segue:

(euros)	
2016	2015
6.456.317	5.540.177

Os encargos incorridos com conservação e manutenção de propriedades de rendimento durante os exercícios de 2015 e 2016, foram como segue:

(euros)	
2016	2015
503.304	1.308.173

9 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)	
	2016	2015
1 de janeiro de		
Custo de aquisição	4.715.781	4.686.390
Amortizações acumuladas	(4.335.554)	(3.945.919)
Valor líquido	380.228	740.471
Adições	442.963	29.391
Amortização - exercício	(373.582)	(389.635)
Valor líquido	449.609	380.228
31 de dezembro de		
Custo de aquisição	5.158.744	4.715.781
Amortizações acumuladas	(4.709.135)	(4.335.554)
Valor líquido	449.609	380.228

10 Ativos biológicos

A 31 de dezembro de 2015 e 2016, os ativos biológicos registados referem-se às seguintes naturezas:

	(euros)					
	2016			2015		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Ao justo valor						
Montado de Sobro (produção de cortiça)	-	2.791.703	2.791.703	-	2.236.580	2.236.580
Montado de Sobro Jovem	-	74.960	74.960	-	74.960	74.960
Pinheiro Bravo	-	254.918	254.918	-	239.436	239.436
Eucalipto	-	126.835	126.835	-	120.796	120.796
	0	3.248.417	3.248.417	0	2.671.772	2.671.772

No período findo em 31 de dezembro de 2016, 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 2016, 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
1 de janeiro de 2015	2.196.462	285.001	100.554	74.960	2.656.977
Adições	-	-	-	-	-
Reduções	-	-	-	-	-
Variações do justo valor	40.118	(45.564)	20.241	-	14.795
31 de dezembro de 2015	2.236.580	239.436	120.796	74.960	2.671.772
1 de janeiro de 2016	2.236.580	239.436	120.796	74.960	2.671.772
Adições	-	-	-	-	-
Reduções	-	-	-	-	-
Variações do justo valor	555.123	15.482	6.040	-	576.645
31 de dezembro de 2016	2.791.703	254.918	126.835	74.960	3.248.417

A variação do justo valor ocorrida no exercício de 2016 é de 576.645 euros (2015: 14.795 euros).

11 Participações financeiras – método equivalência patrimonial

Em 31 de dezembro de 2015 e 2016, o Fundo de Investimento Imobiliário Fechado “Santa Casa 2004” encontra-se mensurado através do Método de Equivalência Patrimonial (MEP).

A Santa Casa detém 100% das unidades de participação do Fundo Imobiliário Fechado “Santa Casa 2004” (10.000.000 unidades de participação), reconhecidas através do método de equivalência patrimonial, nas suas contas individuais.

O valor reconhecido está de acordo com o justo valor comunicado na CMVM.

As variações ocorridas pelo método de equivalência patrimonial, no período, são as seguintes:

(euros)	
	Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"
1 de Janeiro de 2015	47.165.734
Aquisições	-
Ganhos / (Perdas)	(2.309.327)
Liquidação parcial	(23.608.454)
31 de dezembro de 2015	21.247.953
Aquisições	-
Ganhos / (Perdas)	(961.013)
Liquidação parcial	(10.884.147)
31 de dezembro de 2016	9.402.794

Os ativos e passivos 31 de dezembro de 2015 e 2016, e os rendimentos e gastos gerados desde a data de aquisição, conforme reconhecido nas demonstrações financeiras individuais do “Fundo Imobiliário Santa Casa 2004”, são como segue:

(euros)		
Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"		
	2016	2015
Ativos		
Não correntes	9.827.700	23.969.647
Correntes	2.240.013	1.618.435
	12.067.713	25.588.082
Passivos		
Não correntes	-	-
Correntes	2.664.919	4.340.129
	2.664.919	4.340.129
Capital Próprio	9.402.794	21.247.953
	12.067.713	25.588.082
Atividade no ano		
Rendimentos	938.432	1.276.040
Gastos	(1.899.447)	(3.585.367)
Resultado líquido	(961.014)	(2.309.327)
% participação detida	100%	100%
	(961.014)	(2.309.327)

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 2015 e 2016.

A carteira de imóveis detidos à data de 31 de dezembro de 2016 apresenta o valor de 9.827.700 euros (2015: 23.969.647 euros), com a seguinte composição:

(euros)		
	2016	2015
Construções acabadas		
Arrendadas		
Rua Actor Taborda, n.º 20 a 24	807.347	748.389
Largo Conde Barão, n.º 9 a 12	-	1.691.890
Rua Fernandes Tomás 29	-	1.025.200
Av. Almirante Reis, n.º 78	385.450	4.336.300
Palácio Valada da Azambuja	-	7.478.607
Não arrendadas		
Av. Almirante Reis, n.º 78	-	684.950
Avenida Casal Ribeiro, n.º 55	2.972.444	2.755.374
Rua Actor Taborda, n.º 26 a 34	1.942.596	1.800.731
Avenida Casal Ribeiro, n.º 37 a 53	3.719.863	3.448.207
Saldo Final	9.827.700	23.969.647

Em dezembro de 2014 a Mesa da Santa Casa deliberou a liquidação do Fundo. Em 2015 e 2016 ocorreu a liquidação parcial do Fundo com transferência para a SCML em 2016 dos imóveis sitos no Largo Conde Barão n.º 9 a 12, na Rua Fernandes Tomás n.º 29, Palácio Valada da Azambuja e Av. Almirante Reis n.º 78.

12 Participações financeiras – outros métodos

Em 31 de dezembro de 2015 e 2016, os ativos reconhecidos nesta rubrica referem-se a instrumentos de capital de natureza diversa, como segue:

		(euros)	
Método de mensuração		2016	2015
Ao justo valor			
Ações nacionais cotadas	i)	3.274.649	783.037
Ações internacionais cotadas	ii)	20.249	14.904
Unidades de Participação Nacionais	iii)	178.088	176.264
Unidades de Participação Internacionais	iii)	348.829	348.629
Títulos de dívida pública perpétua		88	88
Ao custo			
Ações nacionais e internacionais não cotadas	iv)	179.374	179.374
Empréstimos concedidos	iv)	1.247	1.247
Unidades de Participação Nacionais	iv)	20.000	20.000
Outros investimentos financeiros estrangeiros	iv)	1.961.610	1.961.610
Outros	iv)	177.108	177.108
Total		6.161.243	3.662.261

- 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
1 de janeiro de 2015	16.427.753	2.339.340	18.767.093
Aquisições	989.536	-	989.536
Ajustamento de justo valor	47.522	-	47.522
Alienações/Liquidações	(16.141.890)	-	(16.141.890)
31 de dezembro de 2015	1.322.922	2.339.340	3.662.261
Aquisições	2.652.256	-	2.652.256
Ajustamento de justo valor	(153.273)	-	(153.273)
Alienações/Liquidações	(1)	-	(1)
31 de dezembro de 2016	3.821.903	2.339.340	6.161.243

13 Outros investimentos financeiros

Em 31 de dezembro de 2015 e 2016, a rubrica de outros investimentos financeiros apresenta a seguinte decomposição:

(euros)		
	2016	2015
Fundo de Investigação e Desenvolvimento	5.750.000	6.400.000
Outros investimentos financeiros	200.000	200.000
Total	5.950.000	6.600.000

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 investimentos 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.

14 Inventários

O detalhe de inventários em 31 de dezembro de 2015 e 2016 é como segue:

	(euros)	
	2016	2015
Mercadorias	123.595	127.195
Outros artigos	62.243	63.143
Artigos papel	34.316	35.693
Artigos casa	17.272	18.530
Artigos moda	4.225	4.291
Livros e publicações	5.539	5.539
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	672.643	948.404
Produtos farmacêuticos	230.711	279.765
Material consumo clínico	295.753	300.431
Aparelhos ortopédicos e outros	134.537	109.879
Limpeza, higiene e conforto	10.676	252.391
Louças, talheres e utensílios de cozinha	129	130
Géneros alimentares	69	346
Produtos dietéticos	590	1.213
Outros bens de consumo	179	4.250
Imparidade de inventários	(40.000)	(40.000)
Total inventários	756.238	1.035.599

No ano de 2016 não se registou qualquer imparidade em inventários.

O custo dos inventários reconhecidos, em 2016 como gasto e incluído na rubrica “custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas” totalizou 3.845.206 euros (2015: 4.377.978 euros).

15 Clientes / Utentes

No exercício findo em 31 de dezembro de 2015 e 2016 a decomposição da rubrica de clientes/utentes é como segue:

		(euros)					
		2016			2015		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Cientes de Ação Social	i)	445.429	-	445.429	494.337	-	494.337
Inquilinos		-	-	-	31.783	-	31.783
Cientes saúde c/c	ii)	5.255.440	-	5.255.440	4.820.761	-	4.820.761
Cientes de estabelecimento de ensino		47.046	-	47.046	71.148	-	71.148
Outros clientes		8.192	-	8.192	768	-	768
Cientes cobrança duvidosa	iii)	52.025.019	-	52.025.019	53.440.572	-	53.440.572
		57.781.126	-	57.781.126	58.859.368	-	58.859.368
Imparidade de clientes da Ação Social		(222.030)	-	(222.030)	(216.035)	-	(216.035)
Imparidade de inquilinos		(908.841)	-	(908.841)	(1.031.539)	-	(1.031.539)
Imparidade de clientes saúde		(49.535.632)	-	(49.535.632)	(50.827.807)	-	(50.827.807)
Imparidade de clientes inclui		(1.800)	-	(1.800)	(1.800)	-	(1.800)
Imparidade de clientes de estab. de ensino		(148.211)	-	(148.211)	(156.651)	-	(156.651)
		(50.816.514)	-	(50.816.514)	(52.233.832)	-	(52.233.832)
Total		6.964.611	-	6.964.611	6.625.536	-	6.625.536

i) Clientes ação social – relativo aos utentes dos estabelecimentos do Departamento de Ação Social e Saúde;

ii) Clientes saúde – relativo aos utentes dos estabelecimentos do Departamento de Ação Social e Saúde, Unidade de Cuidados Continuados Integrados Maria José Nogueira Pinto, Hospital Ortopédico de Sant’Ana e Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão;

iii) Clientes de cobrança duvidosa – relativo aos serviços prestados/faturados cujas faturas se encontram vencidas com significativa antiguidade.

Imparidade de clientes

No ano de 2016 registou-se, no CMRA, um aumento de 816.348 euros devido, essencialmente, a montantes faturados à Administração Regional de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT) relativa ao período de janeiro de 2014 a dezembro de 2015. Relativamente a faturação de 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 970.868 euros, resultante sobretudo da anulação de valores em dívida de antiguidade superior a 20 anos e 1.195.247 euros da conclusão de processos que decorriam pela via judicial ou que se encontravam em fase de pré contencioso, sobretudo devido aos pagamentos efetuados pelas entidades das Regiões Autónomas da Madeira e Açores.

(euros)		
	2016	2015
1 de janeiro	52.233.832	51.218.530
Aumentos	1.306.735	1.485.246
Utilizações	(1.145.826)	(160.327)
Reduções	(1.578.227)	(309.616)
31 de dezembro	50.816.514	52.233.832

Adiantamento de Clientes

Encontram-se registados na ESSA adiantamentos de clientes no valor de 271.054 euros (2015: 189.247 euros) que correspondem a propinas pagas por alunos da ESSA.

16 Estado e outros entes públicos

No exercício findo em 31 de dezembro de 2015 e 2016, os saldos de Estado e outros entes públicos são os seguintes:

(euros)				
	2016		2015	
	Devedor	Credor	Devedor	Credor
Impostos s/ rendimento - IRS	-	1.899.636	-	1.648.031
Imposto s/ valor acrescentado - IVA	2.043.769	599.031	882.435	532.854
Contribuições p/ segurança social e CGA	-	2.791.504	-	2.579.053
Outros impostos	1.094	-	1.094	5.693
	2.044.863	5.290.171	883.529	4.765.631

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 e para Caixa Geral de Aposentações são referentes ao mês em curso, não existindo qualquer valor em mora.

17 Outros créditos a receber

Em 31 de dezembro de 2015 e 2016, a decomposição da rubrica de outros créditos a receber, é como segue:

(euros)						
		2016			2015	
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente
Outros devedores						
Entidades relacionadas	i)	1.931.489	-	1.931.489	3.677.079	-
Financiamentos externos	ii)	410.722	-	410.722	251.522	-
Distribuição de Resultados do DJ	iii)	36.459.930	-	36.459.930	35.986.313	-
Adiantamentos CTT - Subsídios	iv)	1.617.569	-	1.617.569	1.536.209	-
Outros		5.067.142	-	5.067.142	2.490.450	-
Pessoal	v)	716.781	-	716.781	1.425.512	-
CRSSLVT		-	-	-	1.144.349	-
Permutas de edifícios		-	-	-	3.000.000	-
Devedores por acréscimos de rendimentos	vi)	424.734	-	424.734	492.539	-
Empréstimo fardas		-	-	-	441	-
Imparidade de outros devedores		(247.961)	-	(247.961)	(247.961)	-
Outros créditos a receber		46.380.406	-	46.380.406	49.756.452	-

i) Entidades relacionadas: saldos resultantes das transações operacionais entre a Santa Casa e o Departamento de Jogos (Nota 38);

- ii) Financiamentos Externos: Valores a receber no âmbito de candidaturas 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) Devedores por acréscimos de rendimentos:

		(euros)	
		2016	2015
Juros a receber	i)	135.091	183.669
Outros rendimentos	ii)	289.642	308.871
		424.734	492.539

- 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 2015 e 2016, a Santa Casa tem registado na rubrica de diferimentos os seguintes saldos:

(euros)		
	2016	2015
Rendas e outros serviços	1.025.134	481.480
Gastos a reconhecer	1.025.134	481.480
Rendas de Propriedades de Investimento	453.971	414.298
Outros rendimentos	105.839	125.715
Rendimentos a reconhecer	559.811	540.012

Em gastos a reconhecer encontram-se registados valores relativos a rendas de espaços arrendados pelos Serviços Centrais referentes a janeiro de 2017, a seguros referentes ao primeiro trimestre de 2017 e a 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 2016 mas referentes a janeiro de 2017.

Em outros rendimentos a reconhecer, encontram-se registadas matrículas e inscrições recebidas pela ESSA em Agosto e Setembro relativas ao ano letivo 2016/2017.

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 2015 e 2016 são os seguintes:

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.

Exercício 2016:

a) 5.782.768 euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2015, conforme deliberação da Mesa da Santa Casa de 24 de Março de 2016.

21 Outras variações no capital próprio

A rubrica “Outras variações no capital próprio” refere-se às seguintes naturezas de movimentos ocorridos nos exercícios de 2015 e 2016:

	(euros)		
	Doações	Subsídios	Total
1 de janeiro de 2015	12.713.035	1.401.834	14.114.869
Adições/ Reforços	4.655.275	-	4.655.275
Regularização por resultados	-	(175.533)	(175.533)
31 de dezembro de 2015	17.368.310	1.226.301	18.594.611
Adições/ Reforços	9.366.590	-	9.366.590
Regularização por resultados	-	(175.533)	(175.533)
31 de dezembro de 2016	26.734.900	1.050.768	27.785.668

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 bem como à extinção da reserva de usufruto a favor do doador proveniente da doação de Álvaro Gomes das Neves. As principais doações foram:

	(euros)
	2016
Transmissão dos estabelecimentos integrados do ISS, I.P.	8.918.130
Doação de Álvaro Gomes das Neves	76.700
Doação de Ana Maria Sousa Marques da Silva Amaro	162.953
Doação de Maria Teresa Pais Ribeiro	208.807
	9.366.590

Subsídios

Os saldos de subsídios ao investimento respeitam aos seguintes programas:

	(euros)	
	2016	2015
FEDER - Aldeia de Santa Isabel e Refeitório dos Anjos	323.790	412.380
PILAR - Lar N. Sra. do carmo e Lar N. Sra. dos Anjos	245.591	306.989
CNLCS - Residência Santa Rita de Cássia	26.628	31.954
POC - Obras de Remodelação / Ampliação do Museu de S. Roque	448.584	465.716
PLCP - Projeto Integrado do Bairro Alto	6.175	9.262
	1.050.768	1.226.301

O movimento do período (em 2016: 175.533 euros e em 2015: 175.533 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”.

22 Provisões

Em 31 de dezembro de 2015 e 2016, o detalhe da rubrica de “Provisões” apresenta os seguintes valores:

	(euros)				
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Investigação e Desenvolvimento	Outras provisões	Total
1 de janeiro de 2015	4.003.209	2.558.000	-	120.235	6.681.443
Dotação	1.041.494	-	6.494.016	5.600.000	13.135.510
Utilização	(372.216)	-	(6.494.016)	(16.077)	(6.882.309)
Redução	(1.046.184)	-	-	-	(1.046.184)
31 de dezembro de 2015	3.626.302	2.558.000	-	5.704.158	11.888.460
Saldo corrente	-	-	-	-	-
Saldo não corrente	3.626.302	2.558.000	-	5.704.158	11.888.460
	3.626.302	2.558.000	-	5.704.158	11.888.460
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Investigação e Desenvolvimento	Outras provisões	Total
1 de janeiro de 2016	3.626.302	2.558.000	-	5.704.158	11.888.460
Dotação	24.691	-	5.645.407	1.280.000	6.950.098
Utilização	(727.231)	-	(5.645.407)	-	(6.372.639)
Redução	(819.916)	-	-	-	(819.916)
31 de dezembro de 2016	2.103.846	2.558.000	-	6.984.158	11.646.004
Saldo corrente	-	-	-	-	-
Saldo não corrente	2.103.846	2.558.000	-	6.984.158	11.646.004
	2.103.846	2.558.000	-	6.984.158	11.646.004

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 2016 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 2016.

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 2016 para Investigação e Desenvolvimento foi totalmente utilizada pelos compromissos assumidos (nota 13), encontrando registado em outras dívidas a pagar os valores a pagar em anos futuros (nota 25).

Outras provisões

Por prudência, procedeu-se em 2016 ao reforço no valor de 1.280 mil euros da provisão constituída em 2015 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)	
	2016	2015
Obrigações no balanço		
Complemento de pensões	(4.164.258)	(4.643.033)
Encargos com saúde	-	(104.158)
	(4.164.258)	(4.747.191)

	(euros)	
	2016	2015
Gastos na demonstração dos resultados		
Complemento de pensões	4.169.026	4.092.188
Encargos com saúde	-	16.077
	4.169.026	4.108.265

O estudo atuarial desenvolvido por entidade independente, com referência a 31 de dezembro de 2016, para apuramento das responsabilidades acumuladas a essa data, teve por base os seguintes pressupostos:

	2016	2015
Taxa anual de desconto	4,00%	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 2015 e 2016 a cobertura das responsabilidades da Santa Casa pelos ativos do Fundo era a seguinte:

	(euros)	
	2016	2015
Valor presente da obrigação	(57.120.220)	(58.925.288)
Justo valor dos ativos do plano	52.955.961	54.282.256
Obrigação no balanço	(4.164.258)	(4.643.033)

A evolução verificada no valor presente da obrigação com o Fundo de Pensões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2015 e 2016 detalha-se como segue:

	(euros)	
	2016	2015
1 de janeiro	58.925.288	61.920.989
Custo serviços correntes	15.532	14.095
Custo dos juros	2.523.184	2.641.132
Pagamento de benefícios	(6.687.976)	(6.657.978)
(Ganhos)/perdas atuariais	2.344.192	1.007.050
31 de dezembro	57.120.220	58.925.288

O património dos fundos afetos ao financiamento das responsabilidades acima referidas teve a seguinte evolução, nos exercícios findos a 31 de dezembro de 2015 e 2016:

	(euros)	
	2016	2015
1 de janeiro	54.282.256	61.370.144
Contribuições entregues	4.647.800	-
Ganhos/ (perdas) atuariais	(1.604.683)	(3.050.446)
Benefícios pagos	(6.687.976)	(6.657.978)
Retorno esperado dos ativos do fundo	2.318.565	2.620.534
31 de dezembro	52.955.961	54.282.256

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 2015 e 2016:

	(euros)	
	2016	2015
Obrigações	47.022.667	54.883.341
Depósitos a curto prazo	4.540.860	6.966.524
Produtos Estruturados	197.490	-
Fundos de Investimento	14.880.391	5.353.501
	66.641.408	67.203.366

Em 2015 e 2016 o impacto do Fundo de Pensões na demonstração dos resultados é negativo, ou seja, representa um aumento dos gastos com pessoal (Nota 30), conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2016	2015
Custos serviços correntes	(15.532)	(14.095)
Custos dos juros	(2.523.184)	(2.641.132)
(Ganhos) / perdas atuariais	(3.948.875)	(4.057.495)
Retorno estimado dos ativos do plano	2.318.565	2.620.534
Total incluído em gastos com pessoal	(4.169.026)	(4.092.188)

24 Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2015 e 2016 a decomposição da rubrica “Fornecedores” era como segue:

	(euros)					
	2016			2015		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores gerais i)	5.577.641	-	5.577.641	7.213.758	-	7.213.758
Fornecedores faturas em receção	1.770.364	-	1.770.364	2.032.390	-	2.032.390
Total saldo fornecedores	7.348.005	-	7.348.005	9.246.148	-	9.246.148

- 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 2015 e 2016, os saldos de fornecedores em conta corrente mais significativos referem-se às seguintes entidades:

	(euros)	
	2016	2015
Entidade		
GERTAL - Comp. G. Restaur.Alimentar SA	1.364.406	1.213.022
Novabase Consulting, SA	856.537	5.836
Centro Hospitalar de Cascais	571.388	590.236
Iberlim - Sociedade Técnica de Limpeza	365.276	163.628
MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, SA	330.341	1.369.239
Charon, SA	301.196	4.617
Nordigal Industria de Transf. Alimentar SA	204.439	445.533
ROFF Consultores Independentes, SA	168.903	-
EUREST (Portugal), Soc. Europeia Restautantes, Lda	148.750	148.750
Strong Segurança, SA	1.212	551.840
Virtugal, Lda	54.413	278.471
Uniself - Soc. de Restaurantes Públicos e Privados SA	23.357	185.699
EDP Serviço Universal, SA	32.888	140.234
Outros	2.924.900	4.149.041
Total	7.348.005	9.246.148

25 Outras dívidas a pagar

Em 31 de dezembro de 2015 e 2016, o detalhe da rubrica de Outras contas a pagar é como segue:

(euros)							
		2016			2015		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores de investimentos	i)	3.897.694	-	3.897.694	1.066.504	-	1.066.504
Outros credores							
Credores por subsídios a pagar	ii)	1.792.865	-	1.792.865	1.633.899	-	1.633.899
ISS - Estabelecimentos Integrados	iii)	1.553.670	-	1.553.670	1.510.478	-	1.510.478
Entidades beneficiárias do Fundo Invest. e Desenv.	iv)	4.359.360	-	4.359.360	4.856.067	-	4.856.067
Pecúlio de Utentes	v)	574.513	-	574.513	545.703	-	545.703
Outros		3.133.769	-	3.133.769	2.552.729	-	2.552.729
Pessoal		124.863	-	124.863	133.766	-	133.766
Credores por acréscimos de gastos	vi)	22.928.131	-	22.928.131	22.968.100	-	22.968.100
Outras dívidas a pagar		38.364.865	-	38.364.865	35.267.245	-	35.267.245

- 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 4.2);
- 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 em dívida aguarda o apuramento final do valor a transferir para o ISS, IP.;
- 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 13) e cujos pagamentos só estão previstos ocorrer em anos futuros;

- v) Pecúlio de Utentes: Valores que estão à guarda da SCML, porque os utentes não tem capacidade de movimentação dos seus fundos ou porque demonstraram vontade de que os seus valores monetários fossem geridos pela SCML;
- vi) Credores por acréscimos de gastos: este saldo respeita a especializações de gastos de natureza diversa, os quais se resumem como segue:

(euros)			
		2016	2015
Remunerações a liquidar	a)	15.896.584	18.140.605
Outros gastos	b)	7.031.547	4.827.495
		22.928.131	22.968.100

- 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.

26 Vendas e serviços prestados

O montante de vendas e serviços prestados reconhecido na demonstração dos resultados em 2015 e 2016 é o seguinte:

(euros)			
		2016	2015
Vendas de Produtos	i)		
Livros e publicações		14.447	14.726
Artigos museu S. Roque		6.231	4.195
Alimentação		71.746	66.671
Trab. Prod. Utentes		13.451	11.361
Artigos médicos		327.765	344.377
Outros bens		12.006	4.218
Subtotal		445.646	445.548
Prestação de serviços - Ação Social	ii)		
Lar de idosos		24.315.106	23.940.282
Apoio domiciliário		8.370.875	11.231.509
Creche		11.344.304	11.427.660
Centro de dia		5.037.714	4.413.185
Jardim de infância		3.989.484	3.709.561
Lar doentes crónicos		4.190.016	4.218.103
Outras residências		3.972.241	3.903.044
Creche familiar		1.968.584	1.764.742
Colónia férias		23.409	19.168
Centro act. Ocupacionais		1.823.345	1.585.705
Outras prestações de serviços		23.601.870	23.886.134
Subtotal		88.636.947	90.099.092
Prestação de serviços - Ensino	iii)		
Inscrições		112.256	139.936
Matrículas		32.042	28.819
Propinas		1.364.468	1.672.874
Candidaturas		21.370	24.755
Outras		48.293	54.097
Subtotal		1.578.429	1.920.482
Outras Prestações de Serviços			
Saúde - DASS e UCCIMJNP	ii)	15.257.297	17.204.005
Saúde - HOSA e CMRA		15.631.722	15.533.353
Outras		373.318	325.343
Subtotal		31.262.338	33.062.700
Vendas e serviços prestados		121.923.360	125.527.822

- i) Rédito vendas de produtos: rédito das vendas de artigos de *merchandising* comercializados no Museu de S. Roque e venda de bens doados;
- ii) Rédito da prestação de serviços de ação social e saúde: rédito associado aos serviços de ação social e saúde prestados pela Santa Casa, faturado de acordo com preçário definido pela SCML. Esta faturação é liquidada em parte pelos utentes, enquanto utilizadores das respostas sociais e de acordo com os respetivos rendimentos auferidos, sendo que a Santa Casa se considera ressarcida do remanescente desse montante pelos resultados líquidos da exploração dos Jogos Sociais que lhe sejam distribuídos nos termos da lei, ao abrigo do Protocolo de Colaboração estabelecido em 2013 entre o Instituto da Segurança Social (ISS, I.P) e a SCML.
- iii) Rédito da prestação de serviços de Ensino: compreende inscrições, matrículas, propinas e candidaturas, decorrente da atividade da ESSA.

27 Subsídios de Fundos Europeus e Programas cofinanciados

O detalhe dos rendimentos referentes a fundos europeus e programas cofinanciados, no âmbito de candidaturas a Medidas e Programas Nacionais e da Comissão Europeia, para os exercícios de 2015 e 2016, é o seguinte:

	(euros)	
	2016	2015
Acordo de Cooperação com IEFP	898.734	1.000.000
PROGRESS	-	203.568
Apoio ao Emprego	212.181	398.604
Herdade Évora Monte	118.016	-
Outros	103.094	58.374
	1.332.026	1.660.545

28 Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas

O detalhe do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas, para os exercícios de 2015 e 2016, é o seguinte:

	(euros)			
	Mercadorias		Matérias diversas	
	2016	2015	2016	2015
Existências iniciais	127.195	142.149	908.404	649.881
Compras	-	-	3.566.800	4.583.383
Regularizações	-	-	(956)	38.165
Existências finais	123.595	127.195	632.643	908.404
	3.600	14.953	3.841.606	4.363.024
	2016		2015	
Mercadorias	3.600		14.953	
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	3.841.606		4.363.024	
Total do custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas	3.845.206		4.377.978	

29 Fornecimentos e serviços externos

O detalhe dos custos com fornecimentos e serviços externos para os exercícios de 2015 e 2016 é como segue:

	(euros)	
	2016	2015
Honorários	8.931.439	6.325.553
Refeições confeccionadas	8.884.763	9.968.247
Conservação e reparação	5.741.118	5.457.659
Limpeza das instalações	4.959.917	4.863.406
Trabalhos especializados	3.466.849	4.683.834
Vigilância e segurança	3.398.958	3.424.669
Electricidade	2.459.619	2.422.228
Rendas e alugueres	1.714.056	1.407.169
Comunicações	1.712.509	1.743.655
Publicidade, patrocínios e com. Institucional	1.448.236	1.344.543
Deslocações, estadas e transportes	1.366.335	1.214.212
Combustíveis e outros fluidos	1.224.656	1.405.201
Água	1.210.543	1.218.154
Encargos com saúde de utentes	1.140.620	1.463.353
Outros encargos com atividade	1.069.926	1.177.178
Consumíveis	722.048	997.014
Licenças software	588.096	228.665
Seguros	464.310	327.485
Lavandaria	448.470	283.177
Trabalho temporário	285.508	3.127.724
Outros artigos e bens de baixo valor	257.035	173.668
Outros	875.911	856.239
Total dos fornecimentos e serviços externos	52.370.921	54.113.036

Honorários e trabalho temporário: valores suportados com pessoal externo à Santa Casa, no âmbito dos serviços prestados pela Ação Social e docentes da ESSA;

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;

Conservação e reparação: trata-se de obras de conservação preventivas de edifícios e equipamentos da Santa Casa que não configuram ativos fixos tangíveis;

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;

Trabalhos especializados: valores pagos por conta de serviços de consultadoria, trabalhos especializados de informática e restauro de obras de arte, entre outros;

Rendas e alugueres: valores suportados com o arrendamento de propriedades imobiliárias e aluguer operacional de viaturas;

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, bem como publicação de anúncios de carácter legal e obrigatório, como por exemplo, publicitação de concursos públicos;

Deslocações, estadas e transportes: encargos referentes a pessoal e utentes, incluindo deslocações em atividades de férias de utentes;

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;

Licenças de software: encargo anual com licenciamento dos programas de computador reconhecidos em ativos intangíveis;

Seguros: encargos com seguros de utentes, de responsabilidade civil inerente à atividade e seguros sobre equipamento e imóveis;

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 4.2).

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.

30 Gastos com pessoal

Os gastos com pessoal, incorridos durante os exercícios de 2015 e 2016, foram como segue:

	(euros)	
	2016	2015
Remunerações		
Órgãos sociais	371.895	404.694
Pessoal	91.673.296	91.026.364
Subtotal	92.045.191	91.431.058
Encargos sociais		
Prémios para benefícios reforma	4.169.026	4.092.188
Encargos sobre remunerações	19.366.481	19.365.593
Gastos de ação social	382.359	394.473
Outros	2.800.838	1.665.604
Subtotal	26.718.704	25.517.857
Gastos com o pessoal	118.763.895	116.948.915

O número de empregados da Santa Casa a 31 de dezembro de 2016 era de 4.660 (2015: 4.679).

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 decréscimo do número de colaboradores verificado no exercício de 2016 é de 19.

Os encargos com colaboradores da Santa Casa encontram-se distribuídos da seguinte forma:

	(euros)	
	2016	2015
Serviços Centrais	99.929.125	98.699.624
CMRA	12.635.303	12.016.478
ESSA	2.030.440	2.140.626
Fundo de Pensões	4.169.026	4.092.188
	118.763.895	116.948.915

31 Juros e rendimentos similares obtidos

O detalhe dos juros e gastos e rendimentos similares obtidos nos exercícios de 2015 e 2016 é como segue:

		(euros)	
		2016	2015
Rendimentos e ganhos financeiros			
Juros obtidos	i)	510.868	1.301.059
Juros de aplicações financeiras do DJ	ii)	427.568	663.411
Dividendos investimentos financeiros		31.538	64.039
Outros		16.644	14.904
		986.618	2.043.413

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.

32 Outros rendimentos

Os outros rendimentos e ganhos operacionais obtidos em 2015 e 2016 foram como segue:

		(euros)	
		2016	2015
Jogos sociais	i)	87.992.795	67.749.202
Prémios caducados	ii)	8.027.792	7.751.987
Rendimentos Apostas Desportivas à cota	iii)	7.708.700	1.308.326
Rendas de propriedades de investimento	iv)	6.456.317	5.540.177
Correções relativas a períodos anteriores		195.986	830.605
Protocolo com Centro Distrital de Lisboa	v)	321.325	361.214
Heranças, legados e doações		105.606	576.236
Ganhos em Instrumentos Financeiros		-	1.064.848
Outros		1.659.152	1.836.879
		112.467.673	87.019.474

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 nº 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 26;

- ii) Prémios caducados: rendimentos derivados da caducidade dos prémios dos Jogos Sociais de Lotaria Nacional, Euromilhões, Apostas Desportivas à Cota e Totosorteio explorados pelo Departamento de Jogos (Nota 4.20);
- iii) Rendimentos Apostas Desportivas à Cota: essencialmente 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.

33 Subsídios atribuídos e outros gastos

Os subsídios atribuídos e outros gastos obtidos em 2015 e 2016 foram como segue:

		(euros)	
		2016	2015
Subsídios utilização de lares lucrativos	i)	12.147.465	11.566.547
Subsídios de carácter mensal	ii)	6.213.046	6.520.587
Outros subsídios e ajudas técnicas	iii)	4.352.998	3.510.777
Subsídios de carácter eventual	ii)	3.565.225	2.660.699
Encargos com formandos / alunos	iii)	688.120	674.174
Correções relativas a períodos anteriores		128.752	14.232
Outros	iv)	2.111.519	1.285.825
		29.207.126	26.232.841

- 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 que não se incluem nas rubricas anteriores.

34 Juros e gastos similares suportados

O detalhe dos juros e gastos e rendimentos similares obtidos nos exercícios de 2015 e 2016 é como segue:

		(euros)	
		2016	2015
Gastos e perdas financeiras			
Juros pagos		33.597	143.643
		33.597	143.643

35 Compromissos

Os compromissos assumidos pela Santa Casa, à data do balanço dos exercícios findos a 31 de dezembro de 2015 e 2016, 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 2016:

(euros)			
Rendas vincendas	< 1 ano	1 - 5 anos	Total
Aluguer Operacional de Viaturas	224.485	621.177	845.662
	224.485	621.177	845.662

36 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.

37 Matérias ambientais

Durante o período findo a 31 de dezembro de 2016, a Santa Casa, no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, não incorreu em encargos significativos de carácter ambiental.

A 31 de dezembro de 2016 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.

38 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.

38.1. 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 2016, as remunerações auferidas pelos Órgãos Sociais da SCML ascenderam a 371.895 euros (2015: 404.694 euros), conforme mapa seguinte:

(euros)		
	2016	2015
Mesa da SCML	328.646	361.446
Conselho de Auditoria	43.248	43.248
	371.895	404.694

38.2. 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 2015 e 2016, a Santa Casa efetuou as seguintes transações com estas entidades:

Aquisição de Serviços		
(euros)		
	2016	2015
Departamento de Jogos	-	7.097

Prestação de Serviços		
(euros)		
	2016	2015
Departamento de Jogos	220	-

Saldos devedores e credores

No final dos exercícios de 2015 e 2016, os saldos resultantes de transações efetuadas com partes relacionadas são como segue:

	(euros)			
	2016		2015	
	Saldo Devedor	Saldo Credor	Saldo Devedor	Saldo Credor
Outras Contas a Pagar / Receber				
Departamento de Jogos (DJ)				
Lucros dos Jogos Sociais	36.459.930	-	35.986.313	-
Remunerações, Aquisição de Bens e Serviços, Impostos e Outros	1.931.489	-	3.676.058	-
TOTAL	38.391.419	-	39.662.370	-

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.

39 Eventos subsequentes

Não se registam eventos subsequentes.

40 Outras informações

40.1. 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 2016, o montante de 193.046.177 euros (2015: 175.797.830 euros). Nos termos do Decreto-Lei n.º 67/2015, a SCML recebeu no período findo em 31 de dezembro de 2016 rendimentos de Apostas Desportivas à Cota no montante de 7.708.700 euros (2015: 1.308.326 euros).

Estes rendimentos apresentam a seguinte decomposição:

	(euros)	
	2016	2015
Prémios Caducados	8.027.792	7.751.987
Distribuição de Resultados dos Jogos Sociais	185.018.385	168.045.843
Rendimentos Apostas Desportivas à cota	7.708.700	1.308.326
	200.754.876	177.106.156

Estes rendimentos encontram-se evidenciados nas rubricas “Vendas e Prestação de Serviços” e “Outros Rendimentos”, conforme descrito nas Notas 26 e 32, respetivamente.

40.2. Execução Orçamental

A execução orçamental da Santa Casa, nos exercícios de 2015 e 2016 apresenta os seguintes valores:

	(euros)				
	2015	Orç. 2016	2016	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
71 - Vendas	709.423	668.638	592.050	(76.589)	-11,5%
72 - Prestações de Serviços	125.263.497	129.030.946	121.742.430	(7.288.516)	-5,6%
75 - Fundos Europeus e Programas co-financiados	1.660.545	2.424.375	1.332.026	(1.092.349)	-45,1%
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	87.022.874	72.658.342	112.469.766	39.811.424	54,8%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	2.043.413	4.032.700	986.618	(3.046.082)	-75,5%
Total Receitas Correntes	216.699.753	208.815.000	237.122.889	28.307.889	13,6%
61 - Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	4.377.978	4.596.255	3.845.206	(751.049)	-16,3%
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	54.411.207	59.479.560	52.540.704	(6.938.856)	-11,7%
63 - Gastos c/Pessoal	112.858.115	113.909.126	114.598.937	689.811	0,6%
68 - Subsídios atribuídos e outros gastos e perdas	26.181.088	30.669.059	28.729.680	(1.939.379)	-6,3%
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	143.643	1.000	33.597	32.597	-
Total Despesas Correntes	197.972.030	208.655.000	199.748.124	(8.906.876)	-4,3%
Saldo Corrente	18.727.723	160.000	37.374.765	37.214.765	-
Desinvestimento	16.623.497	3.000.000	94	(2.999.906)	-
Investimento	31.596.913	62.176.400	30.493.935	(31.682.465)	-51,0%
Saldo Capital	(14.973.416)	(59.176.400)	(30.493.841)	28.682.559	48,5%

No que respeita às rubricas sem fluxo financeiro, verificam-se os seguintes valores:

	(euros)				
	2015	Orç. 2016	2016	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
Reversões	1.355.801	505.000	2.398.143	1.893.143	-
Ganhos por aumento de justo valor	16.760.222	2.233.000	13.068.065	10.835.065	-
Total Rendimentos sem Fluxo Financeiro	18.116.023	2.738.000	15.466.208	12.728.208	464,9%
Gastos c/Pessoal - Fundo de Pensões	4.092.188	-	4.169.026	4.169.026	-
Gastos de Depreciação e de Amortização	8.100.943	8.853.000	7.899.437	(953.564)	-10,8%
Perdas por Imparidade	1.485.246	445.000	1.306.735	861.735	-
Perdas por redução de Justo Valor	1.737.072	-	9.707.594	9.707.594	-
Provisões do Período	13.135.510	2.500.000	6.950.098	4.450.098	-
Outros Gastos e Perdas - Aplicação MEP e Abates AFT e PI	2.510.020	-	1.677.819	1.677.819	-
Total Gastos sem Fluxo Financeiro	31.060.978	11.798.000	31.710.709	19.912.709	168,8%
Saldo	(12.944.955)	(9.060.000)	(16.244.501)	(7.184.501)	-79,3%

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.

40.3. Proposta de Aplicação de Resultados

Considerando que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa encerrou as contas relativas ao exercício de 2016 com Resultados Líquidos positivos no montante de 21.130.264,21 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;

Deverá ser o referido Resultado Líquido das contas do exercício de 2016 integrado na conta “Resultados Transitados”.

Lisboa, 22 de março de 2017,

O Diretor Financeiro

(Carlos Augusto Clamote)

O Contabilista Certificado

(João Henrique Rosa Quaresma)

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)

ABREVIATURAS

ABREVIATURA

EXPRESSÃO

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	Índice 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 Medical School/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

SANTA
CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.