

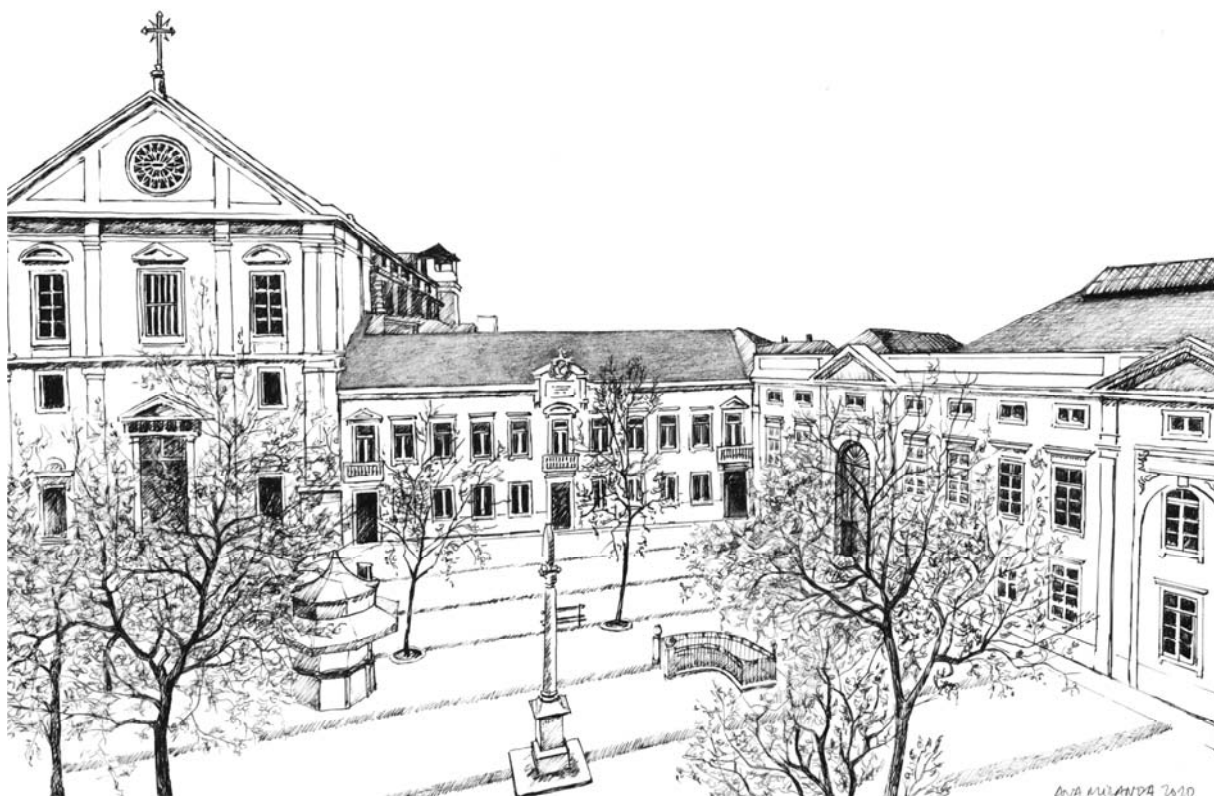


Relatório de Gestão e Contas 2011

SANTA
CASA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.

SANTA
CASA



Relatório de Gestão e Contas 2011

Índice

Órgãos Estatutários	5
Organograma	7
Introdução	9
Enquadramento Económico e Social	11
Departamento de Ação Social e Saúde	19
Departamento da Qualidade e Inovação	103
Departamento de Empreendedorismo e Economia Social	127
Departamento de Gestão Imobiliária e Património	142
Departamento de Jogos	154
Secretaria-Geral	171
Hospital Ortopédico de Sant'Ana	187
Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão	197
Escola Superior de Saúde do Alcoitão	207
Serviços Instrumentais	217
Direção Financeira	218
Direção de Recursos Humanos	220
Direção de Aprovisionamento	224
Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos	226
Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação	232
Gabinete de Auditoria Interna	236
Gabinete Jurídico	238
Gabinete de Estudos e Planeamento	241
Gabinete de Organização e Métodos	243
Gabinete para os Assuntos dos Fundos Externos	244
Recursos	247
Recursos Humanos	248
CONTAS 2011	265
Proposta de Aplicação de Resultados	267
Demonstrações financeiras - Departamentos de Ação Social e Saúde, Qualidade e Inovação, Empreendedorismo e Economia Social, Gestão Imobiliária e Património, Serviços Instrumentais, Hospital Ortopédico de Sant'Ana, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e Escola Superior de Saúde do Alcoitão	268
Demonstrações Financeiras – Departamento de Jogos	337

Abreviaturas	392
--------------------	-----

Órgãos Estatutários

Em 31 de dezembro de 2011

DE ADMINISTRAÇÃO

MESA E PROVIDOR

Pedro Miguel de Santana Lopes – Provedor

Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa Afonso – Vice Provedor

Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa – Vogal da Mesa

Rita Isabel Morais Tomaz Valadas Pereira Marques – Vogal da Mesa

Paulo Sérgio Rosa Mateus Calado – Vogal da Mesa

DE CONSULTA

CONSELHO INSTITUCIONAL

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

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

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

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

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

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

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

Maria de Jesus Simões Barroso Soares – elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor

Padre Vítor José Melícias Lopes – elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor

Carlos Eugénio Raposo Gouveia Pinto – elemento de reconhecido mérito designado pelo Provedor

CONSELHO DE JOGOS

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

Tiago Filipe Garrido Pessoa Filho – em representação do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

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

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

João Carvalho das Neves – em representação do Ministério da Saúde

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

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

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

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

DE FISCALIZAÇÃO

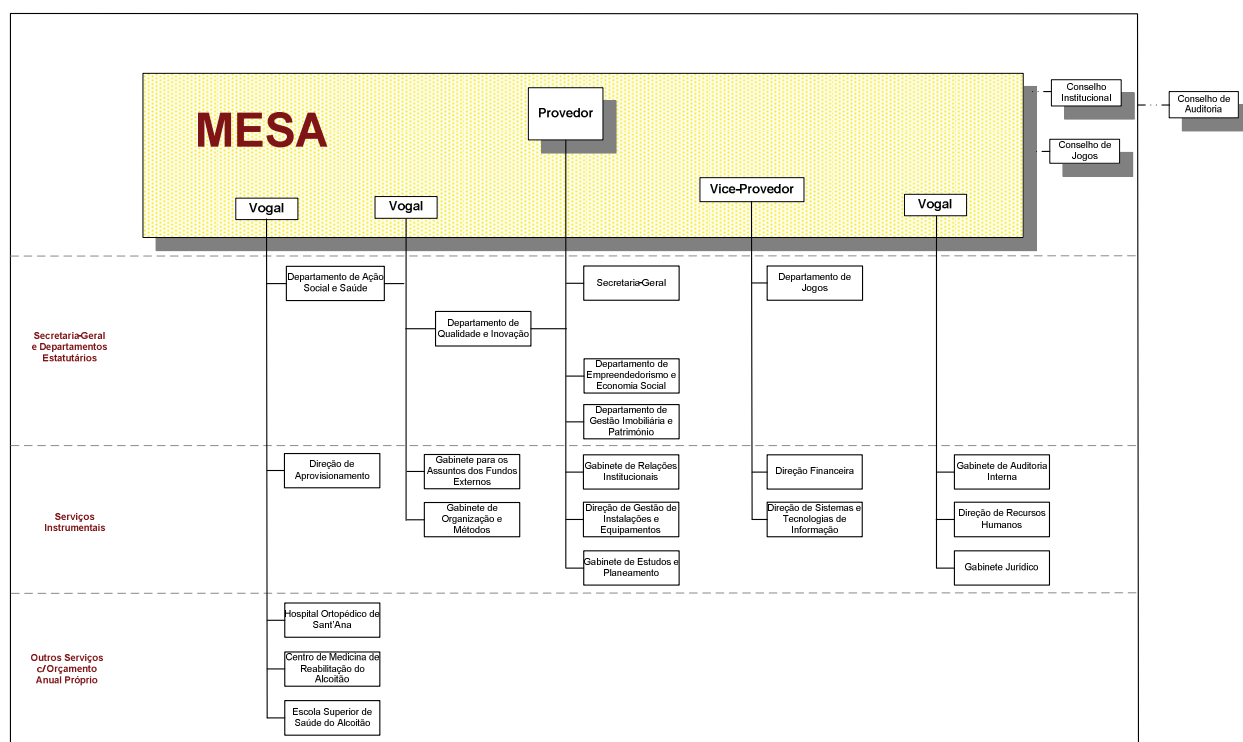
CONSELHO DE AUDITORIA

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

José Augusto Antunes Gaspar – em representação do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

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

Organograma



Introdução

O relatório de gestão e as contas de 2011 que agora se apresentam relatam as atividades desenvolvidas sob a responsabilidade de duas equipas dirigentes distintas.

A atual Mesa, empossada a 14 de Setembro, manteve-se fiel à Missão desta organização pentacentenária não obstante as alterações na estratégia de intervenção definidas ou a definir.

Analisando o enquadramento externo, a crise económica que afetou e vai continuar a afetar o país, lança a todos desafios múltiplos e complexos, que obrigam a respostas inteligentes e criativas. A rentabilização de recursos e a solidariedade tornam-se responsabilidade individual e coletiva. Ciente desta realidade a Mesa decidiu, desde o início do seu mandato, dar orientações no sentido da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa se pautar, a todos os níveis, por critérios de austeridade e poupança.

Esta Casa, pela diversidade de intervenções que promove carrega em si mesma uma oportunidade de congregar esforços e recursos numa ação convergente ao bem da pessoa. A complementaridade das intervenções e as sinergias criadas constituem o fator distintivo do trabalho em parceria, quer seja interna quer externa, evitando intervenções redundantes desprovidas de mais-valias e gastos de intervenção desnecessários.

Assim que esta Mesa iniciou funções, houve que cuidar da explicitação dos termos de relacionamento com o Estado, a propósito da natureza jurídica da SCML; pessoa colectiva de direito privado. Um despacho interpretativo das normas de Enquadramento Orçamental confirmou o que tem de ser óbvio: o regime jurídico – financeiro da Santa Casa.

A nível interno, o ano de 2011 fica marcado pela cedência à SCML, a partir de maio de 2011, de 33 estabelecimentos integrados do Instituto da Segurança Social, I.P. Com respostas nas áreas da infância e juventude, idosos e deficiência, algumas de âmbito distrital e nacional, estes estabelecimentos vieram expandir a ação da SCML quer ao nível da intervenção quer ao nível geográfico.

Neste ano são de realçar, por um lado a abertura do “Príncipezinho”, uma creche dupla, no Centro de Lisboa, com um total de 68 lugares e por outro a aplicação do Plano de Emergência Social (PES), lançado pelo Governo na sequência da vulnerabilidade da situação socioeconómica do país, que permitiu aumentar a capacidade de resposta social nesta área de intervenção.

Em Maio, foi assinado o Acordo de Cooperação entre a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, que visa assegurar cuidados de saúde a 4.500 utentes sem médico de família atribuído.

Ainda, no âmbito dos cuidados de saúde, refira-se o esforço na diversificação das especialidades disponibilizadas à comunidade pelo Hospital Ortopédico de Sant'Ana, bem como a definição de novas regras e circuitos de referência hospitalar em virtude do Acordo de Colaboração outorgado com a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT) e o Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão.

O Ano Europeu do Voluntariado celebrado em 2011 imprimiu uma dinâmica nova a esta atividade, com especial destaque para o voluntariado empresarial materializado na iniciativa "Reparar" que promoveu intervenções de manutenção e reparação nos domicílios de vários idosos.

Refiram-se ainda as iniciativas no âmbito do empreendedorismo e da economia social, com destaque para o lançamento da 1ª edição do Programa de Apoio ao Empreendedor e a consolidação de uma rede de parcerias que permitiu promover iniciativas que posicionam a SCML como um importante ator no domínio da inovação social.

Relevante, ainda, o esforço na manutenção e conservação do património procurando garantir a qualidade e segurança dos edifícios.

Importa ainda referir a atividade desenvolvida na área da Cultura proporcionando à Cidade, aos seus habitantes, em especial aos nossos utentes, e aos seus visitantes a fruição de um património cultural e artístico único.

Fazendo memória que a missão da Santa Casa é apoiar a população mais desprotegida da cidade de Lisboa, o que no atual contexto do País implica maiores responsabilidades, e sendo fundamental desempenhá-las assegurando a sustentabilidade económico-financeira, a que acrescem razões de gestão e de funcionalidade, a Mesa deliberou que não serão transferidos os Serviços da Misericórdia de Lisboa para o imóvel sito na Av. José Malhoa, 3 a 9, em Lisboa.

Uma palavra de agradecimento a todos os que colaboram nesta Causa, desejando que mantenham e infundam a Esperança em todos aqueles que a nossa ação toca. Cada vez mais pessoas esperam mais da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

O Provedor

Pedro Santana Lopes

Enquadramento Económico e Social

Em 2011 assistiu-se a uma desaceleração da economia mundial, o crescimento ficou abaixo do esperado e o desemprego continuou em alta com renovadas preocupações financeiras nos países periféricos da área do euro.

Este foi um ano marcado por preocupações de crescimento do défice público e do nível da dívida externa. Os receios conduziram a uma crise de confiança dos agentes económicos e à redução de notações financeiras devido ao aumento do risco das dívidas soberanas dos países periféricos da área do euro, criando forte instabilidade nos mercados financeiros internacionais e pressões no sentido da subida dos juros dos empréstimos e da implementação de medidas de austeridade com o objetivo de reduzir o défice público. Estas medidas aliadas a taxas elevadas de desemprego reduziram a procura doméstica afetando o crescimento económico desde o final de 2010.

O ano de 2011 ficou marcado pelo pedido (em abril) de assistência financeira do Estado português junto do Fundo Monetário Internacional e da União Europeia, através da formalização de um Programa de Assistência Económica e Financeira, onde o Governo de Portugal se comprometeu a adotar medidas de ajustamento dos desequilíbrios macroeconómicos estruturais.

Quadro 1 - Portugal – Indicadores de Conjuntura

Indicadores	Ano 2009	Ano 2010	Ano 2011	1ºTrim11	2ºTrim11	3ºTrim11	4ºTrim11
PIB	-2,9	1,4	-1,6	-0,6	-1,1	-1,9	-2,8
Procura Interna	-3,3	0,8	-5,7	-3,3	-5,2	-4,9	-9,5
Consumo privado, (a)	-2,3	2,1	-3,9	-2,3	-3,3	-3,4	-6,5
Consumo Público (b)	4,7	0,9	-3,9	-3,8	-4,5	-1,4	-5,7
Investimento, (c)	-13,2	-3,6	-14,0	-6,1	-12,3	-13,6	-24,3
Exportações, (d)	-10,9	8,8	7,4	8,4	8,8	6,7	5,8
Importações, (e)	-10,0	5,4	-5,5	-1,1	-4,3	-2,7	-13,5
Taxa desemprego, %	9,5	10,8	12,7	12,4	12,1	12,4	14,0
Inflação, IPC, %	-0,8	1,4	3,7	3,7	3,7	3,2	3,9

Fonte: INE – Contas Nacionais Trimestrais – Março 2012; Taxa desemprego: INE, Estatísticas do Emprego – Fevereiro 2012; Inflação: INE, Índice de Preços no Consumidor – Março 2012

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

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

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

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

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

Em Portugal, de acordo com as Contas Nacionais Trimestrais, o PIB (Produto Interno Bruto) diminuiu em volume 1,6% em 2011, após o aumento de 1,4% observado em 2010. A redução do PIB foi determinada pelo comportamento da Procura Interna, que registou um contributo negativo de 5,7% em 2011, devido à diminuição das Despesas de Consumo Final das Famílias (-3,9%) e do Investimento (-14%). O Consumo Privado desacelerou ao longo de todo o ano de 2011, com especial destaque para o significativo agravamento ocorrido no último trimestre de 2011 (-6,5%), que revela as dificuldades crescentes das Despesas de Consumo Final das Famílias.

O indicador de Investimento (nas componentes de construção, máquinas e equipamentos e material de transporte) apresentou um agravamento mais pronunciado a partir do segundo trimestre do ano precedente, terminando com uma quebra de 24,3%.

As exportações de mercadorias que aumentaram 7,4% em 2011, após o aumento de 8,8% no ano anterior, apresentaram um importante crescimento durante o primeiro semestre de 2011 (8,6%, em média) mas desaceleraram no semestre seguinte (6,2%, em média). As Importações de Bens e Serviços apresentaram uma significativa redução em 2011 (-5,5% em volume), após o aumento de 5,4% verificado em 2010. A diminuição das Importações foi mais evidente no 4º trimestre de 2011.

De acordo com o inquérito ao emprego a taxa de desemprego aumentou para 14% no último trimestre de 2011, principalmente no sector da Construção e Obras Públicas.

A evolução de preços, em termos de variação homóloga do índice de preço no consumidor, situou-se nos 3,7% em 2011 (1,4% em 2010), tendo contribuído para este resultado o crescimento acentuado dos preços dos produtos energéticos, o aumento da taxa de IVA de 21% para 23% em janeiro de 2011, o aumento do preço dos transportes em agosto de 2011 e o agravamento da taxa de IVA, que incide sobre a eletricidade e o gás natural de 6% para 23%, em outubro de 2011.

A atual conjuntura económica reflete-se nas condições de vida das famílias portuguesas, com expressão mais evidente ao nível do emprego e do apoio social.

Emprego

Os valores do emprego em Portugal traduzem a crise económica que o país atravessa. No 4º trimestre de 2011, o número de empregados em Portugal cifrava-se em 4.735,4 mil, o que representa um decréscimo de 4,3% face ao mesmo período de 2010 e de 5,7% face a 2009. Os homens foram mais atingidos por esta situação do que as mulheres, com uma variação de -4,7% face a -3,9%, entre o 4ºT2011/4ºT2010.

Quadro 2 - Taxa de desemprego por local de residência

Local de residência	4ºT2007	4ºT2008	4ºT2009	4ºT2010	1ºT2011	2ºT2011	3ºT2011	4ºT2011
Portugal	7,8%	7,8%	10,1%	11,1%	12,4%	12,1%	12,4%	14%
Lisboa NUT II	8,4%	8,5%	10,4%	12,3%	13,6%	13,5%	14,6%	14,7%

Fonte: INE, Inquérito ao Emprego

O número de desempregados em Portugal continua a aumentar: no 4º trimestre de 2011 contabilizaram-se 771 mil, o que traduz um aumento de 24,6% face a igual período do ano anterior. A progressiva extensão do desemprego é visível pelo aumento do nível de habilitações da população desempregada: no 4º trimestre de 2010, os desempregados com o ensino secundário completo representavam 20% do total, já no 4º trimestre de 2011 ultrapassavam os 23%.

No distrito de Lisboa o número de desempregados aumentou 21% face ao trimestre homólogo de 2010. A taxa de desemprego atingiu os 14,7% no distrito, sendo superior entre os homens (16,8%).

Prestações Sociais

Em dezembro de 2011 existiam cerca de 1.200 mil titulares de abono de família em Portugal, dos quais 19,2% residentes na área da Grande Lisboa. A alteração das regras de atribuição desta prestação social conduziu a uma diminuição significativa do número de beneficiários que se mantém. Pelo contrário, no domínio da bonificação por deficiência de crianças e jovens verificou-se um aumento de 15,3% do número de beneficiários, entre 2007 e 2010.

A pensão de velhice é a prestação social com maior número de beneficiários em Portugal desde 2009. Em dezembro de 2011, 20,3% dos titulares residiam na zona de Lisboa NUTS II.

Após um período de expansão do Rendimento Social de Inserção, nos dois últimos anos assistiu-se à sua retração em consequência das alterações introduzidas na atribuição deste subsídio¹. Em dezembro de 2011 existiam 317 mil beneficiários com processamento em Portugal, dos quais 20% no centro distrital de Lisboa.

Saúde

Desde 2000, os recursos em saúde têm vindo a diminuir quer a nível nacional, quer concelhio: entre 2000 e 2009, o número de hospitais em Lisboa diminuiu 19,5%. Pelo contrário, o rácio de profissionais por habitante tem vindo a aumentar e é no concelho de Lisboa que alcança o valor mais elevado a nível nacional: 17 médicos/1.000 habitantes e 20,9 enfermeiros/1.000 habitantes.

Em junho de 2011, a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) tinha uma capacidade de 5.519 camas, o que traduz um aumento de 19,3% face ao final de 2010. Em termos de tipologia, os cuidados paliativos são aqueles em que se verifica uma maior lacuna, com apenas 185 camas para o território nacional. A tipologia de longa Duração e Manutenção com 2.704 camas continua a representar 50% do total de camas existentes na RNCCI.

Pobreza

De acordo com as estimativas, em 2010 a taxa de risco de pobreza em Portugal situava-se em 17,9%. Este valor médio esconde realidades e evoluções distintas consoante o grupo em análise: entre as mulheres e os idosos, embora apresentem ainda taxas ligeiramente superiores à média, evidencia-se uma tendência para a diminuição deste indicador. Já a taxa de risco de pobreza dos desempregados, das famílias monoparentais e daquelas compostas por 2 adultos e 3 ou mais crianças ultrapassa o dobro da média nacional e, no caso dos desempregados, tem vindo a aumentar de forma contínua desde 2005. Para as famílias com

¹ Decreto-Lei nº 70 e Portaria nº 598/2010, ambos do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

crianças a cargo, este risco é acrescido pelo volume de despesas que se estima em mais 840 euros/mês face às restantes famílias².

A conjuntura de crise económica reflete-se também na perspetiva dos indivíduos sobre a sua situação. A partir de 2010, aumentou de forma significativa o número de inquiridos que considera que a situação financeira do agregado familiar piorou nos últimos 12 meses.

Demografia

De acordo com os Censos 2011, a população da cidade de Lisboa diminuiu 3% na última década. Esta redução afetou todos as faixas etárias, à exceção das crianças e jovens até aos 14 anos, grupo em que se verificou um aumento de 7,6% no mesmo período. Este valor permite algum otimismo sobre o rejuvenescimento da população lisboeta, em especial quando se observa a evolução do número de jovens residentes no concelho que diminuiu 25,5%.

Quadro 3 - População residente no concelho de Lisboa, por grupo etário

	2001	2007	2008	2009	2010	2011	2011/01
Total	564.657	499.700	489.562	479.884	469.509	547.631	- 17.026
Grupos etários:							
0-14 anos	65.548	68.287	68.841	69.918	70.413	70.503	4.955
15-24 anos	71.634	44.474	42.707	41.135	49.093	53.385	- 18.249
25-64 anos	294.171	266.092	259.438	252.809	277.103	291.689	- 2.482
65 e + anos	133.304	120.847	118.576	116.022	113.651	132.054	- 1.250

Fonte: INE, Estimativas Anuais da População Residente e Censos 2001 e 2011

Em 2011, os idosos representavam 19,1% da população portuguesa. A percentagem de indivíduos acima dos 65 anos tem vindo a aumentar de forma constante: o índice de envelhecimento em Portugal subiu de 102,3, em 2001, para 128,6, em 2011. Já no

² Segundo dados do Inquérito às Despesas das Famílias 2010/2011, realizado pelo INE.

concelho de Lisboa, e apesar de os valores serem superiores, verifica-se a tendência inversa e a proporção de idosos no total da população tem-se mantido estável desde 2000.

Dentro da cidade, a situação das freguesias não se apresenta homogénea. Em 2011, a proporção de idosos era inferior a 20% apenas em 9. No entanto, a sua evolução foi distinta: nas que se situam na zona norte da cidade registou-se um aumento; já nas que se situam na Baixa, correspondeu a uma diminuição significativa do seu peso, o que aponta para uma renovação da população residente.

A cidade de Lisboa evidencia-se ainda pela proporção de idosos a viver isolados. De acordo com os Censos 2011, 64,8% dos idosos lisboetas viviam sozinhos, um valor ligeiramente superior ao registado a nível nacional: 59,6%. Também aqui encontramos diferenças à medida que nos movimentamos na cidade: em 8 freguesias³ das zonas sul e ocidental mais de 70% dos idosos vivem sós, na zona norte, pelo contrário, os idosos isolados não ultrapassam os 60% em 3 freguesias⁴.

Entre 2000 e 2010 assistiu-se a uma diminuição progressiva da dimensão dos agregados familiares: o número de famílias unipessoais aumentou 30,5% e os casais sem filhos registaram um aumento de 26,9%. A estas, juntam-se ainda as famílias monoparentais que, no mesmo período, aumentaram 28,4%. Já em 2011, 21% das famílias portuguesas eram constituídas por 1 pessoa, sendo esta situação mais expressiva na cidade de Lisboa com 35% das famílias unipessoais.

Entre 2001 e 2011, o nível de habilitações escolares dos portugueses aumentou de forma significativa: a percentagem de indivíduos com nível de instrução a partir do 3º ciclo subiu 10,2 p.p., sendo o ensino superior aquele em que se registou o principal aumento. Já no concelho de Lisboa, assistiu-se a uma subida de 12,8 p.p. da população residente com o ensino superior, para o que pode contribuir a maior oferta deste nível de ensino na cidade.

A aposta nas qualificações profissionais tem sido uma constante ao longo dos últimos anos: entre dezembro de 2006 e dezembro de 2010, o número de abrangidos por medidas de

³ Alcântara (70%), Mercês (70%), São João de Deus (70,3%), São Vicente de Fora (71,1%), Santo Condestável (72,3%), Santa Engrácia (73,8%), Santo Estevão (74,4%) e São Miguel (78,1%).

⁴ Carnide (53,1%), Charneca (55,2%) e Lumiar (59,2%).

formação profissional aumentou 73,7%. Em outubro de 2011, cerca de 230 mil indivíduos frequentaram ações de formação, um valor que ficou aquém da meta definida para o período. Destes, 73,4% encontravam-se desempregados e 22,2% pertenciam à delegação de Lisboa e Vale do Tejo.

Departamento de Ação Social e Saúde

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

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

Através da sua rede de Estabelecimentos de Infância, foi garantida a resposta às necessidades das famílias que residem nas freguesias da sua área de intervenção, priorizando a admissão de crianças em situação de perigo e/ou mais desfavorecidas, que necessitam de um apoio acrescido face à situação de vulnerabilidade apresentada pelas suas famílias. No âmbito da Creche, há a salientar duas situações com implicações relevantes traduzidas nos acréscimos dos principais indicadores de atividades face a 2010: por um lado, a abertura do “Príncipezinho”, uma creche dupla com um total de 68 lugares; por outro, o Plano de Emergência Social (PES) lançado pelo Governo na sequência da vulnerabilidade da situação socioeconómica do país, que permitiu aumentar a capacidade de resposta social nesta área de intervenção sem um aumento significativo em termos de custos efetivos.

No Acolhimento Institucional de crianças e jovens destaca-se uma taxa de desinstitucionalização de 27% e uma taxa de sucesso escolar de 91% dos jovens que frequentam o sistema de ensino, superando as metas definidas para o ano em análise.

Tendo em conta a fragilidade e vulnerabilidade dos contextos familiares das crianças sinalizadas e acompanhadas pelas Equipas de Acompanhamento de Famílias com Crianças e Jovens em Risco (EAFCJR), uma das vertentes dos planos de intervenção destas Equipas consistiu na implementação de projetos de desenvolvimento de competências que abrangeram 40% do total das famílias acompanhadas.

No Atendimento Social continua a verificar-se um volume elevado de atendimentos por ano e o acréscimo do número de apoios e verbas atribuídas através de subsídios mensais e eventuais. Este contexto reflete o aumento da complexidade e agravamento

de algumas situações socioeconómicas, sobretudo por redução e/ou cancelamento das prestações e apoios sociais, para além das problemáticas emergentes resultantes da atual conjuntura económica e social. A participação da SCML na Rede Social foi demonstrativa da sua vontade de potenciar a gestão e rentabilização de recursos. Neste âmbito foram constituídas seis novas Comissões Sociais de Freguesia.

O DASS, no que respeita à sua atuação em saúde, deu continuidade à implementação dos critérios redefinidos da população-alvo dos serviços de Saúde de Proximidade da SCML. Esta redefinição teve como consequência uma diminuição do número de utentes, uma vez que têm vindo ser expurgados do sistema os cidadãos que não se enquadram nos novos critérios.

Em maio, foi assinado o Acordo de Cooperação entre a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Unidade de Saúde Santa Casa de Telheiras que visa assegurar cuidados de saúde a 4.500 utentes inscritos no ACES (Agrupamento de Centros de Saúde) Lisboa Norte, sem médico de família atribuído.

Em setembro, foi assinado o Protocolo de Cooperação entre Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, IP e a SCML, o qual estabelece preceitos para a administração de vacinas do Programa Nacional de Vacinação em Instituições fora dos ACES, com a finalidade da cobertura vacinal da população-alvo da SCML.

Foram efetuadas as obras na Unidade de Saúde Dr. José Domingos Barreiro com vista à transferência do CAGRG para esta Unidade de Saúde, com vista ao aproveitamento de sinergias e redução de custos de funcionamento.

Iniciaram-se os trabalhos para a abertura de uma Unidade de Cuidados Continuados, com capacidade para 73 camas. Esta resposta social visa melhorar a qualidade de vida das pessoas em situação de dependência, através da prestação de cuidados continuados de saúde e apoio social.

Na área de apoio a idosos, sublinha-se a tendência de aumento no nº de utentes apoiados pelos Centros de Dia e Serviços de Apoio Domiciliário. O envelhecimento da população, em particular na cidade de Lisboa, e a boa imagem que a comunidade tem dos serviços prestados pelos estabelecimentos SCML justificam a tendência.

Ainda no âmbito do apoio aos idosos, o Centro de Avaliação Geriátrico e de Recursos Gerontológicos (CAGRG) deu continuidade à sua atividade, centrada na avaliação dos utentes idosos nas suas diversas vertentes (física, psicológica e social), através das Avaliações Funcionais e de Clínica Integrada, consubstanciada no Relatório Final Integrado do utente.

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

A Direção de Emergência de Apoio à Inserção (DIEAI) continuou a garantir as respostas sociais adequadas às problemáticas dos públicos mais vulneráveis, mobilizando oportunidades de inclusão social através do investimento no fortalecimento da autoeficácia e da rede de suporte social.

A Direção de Apoio à Inserção e Bem-estar (DIAIBE), no desenvolvimento da sua atividade, continuou a assegurar a promoção da qualidade de vida e a integração na comunidade dos indivíduos com VIH/SIDA que se encontram em situação social, familiar e económica precária e de grande isolamento.

A área de Educação/Formação continuou a desenvolver uma atividade fundamental para o desenvolvimento de competências e capacidades de pessoas com baixas qualificações escolares e profissionais, permitindo potenciar a sua integração social e profissional. Importa referir que a taxa de abandono escolar se situou nos 10,8% e que a percentagem de formandos em processos RVCC encaminhados pela Ação Social foi de 48%, superando os objetivos definidos para 2011.

Respondendo aos desafios da eficiência e melhoria do desempenho profissional deu-se continuidade às sessões de supervisão técnica nas áreas de Apoio às Famílias com Menores em Risco, Apoio Domiciliário, Mulheres e Crianças Vitimas de Violência, Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa e Atendimento Social, procurando-se criar condições facilitadoras de um clima de motivação e realização profissional assente num maior envolvimento e coresponsabilização.

O ano de 2011 foi o Ano Europeu do Voluntariado. Neste âmbito, destaca-se a implicação de vários estabelecimentos de idosos na atividade "Reparações Solidárias" que, recorrendo ao voluntariado empresarial, promoveu intervenções de manutenção e

reparação nos domicílios de vários idosos, tendo sido alcançadas melhorias significativas nas suas condições de habitabilidade, mobilidade e higiene habitacional.

Com a aplicação do Decreto-Lei nº 16/2011, de 25 de janeiro, que define o regime legal da cedência dos estabelecimentos integrados do Instituto da Segurança Social, I.P., situados no distrito de Lisboa, à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, passaram a integrar esta Instituição, a partir de maio de 2011, de forma faseada, mais 33 estabelecimentos nas áreas da infância e juventude, idosos e deficiência. Desta forma, a SCML alargou a sua ação nas áreas em que já intervinha, bem como a nível geográfico, dado que algumas das respostas integradas são de âmbito distrital e nacional.

INFÂNCIA E JUVENTUDE

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

Assegurar o funcionamento da rede de estabelecimentos de 1.ª infância (Creche), visando o acolhimento e educação de 1.158 lugares.

Abrir 2 novas Creches: O Príncipezinho - (66 lugares).

Através da sua rede de Estabelecimentos de 1ª Infância (creche), a SCML continuou a responder às necessidades de acolhimento das famílias socialmente mais desfavorecidas da cidade de Lisboa, assumindo um papel fundamental na prevenção precoce de situações de risco.

O conjunto de estabelecimentos da SCML disponibilizou um total de 1.348 lugares em creche, tendo-se registado um aumento significativo da capacidade planeada que se traduziu num acréscimo de 124 lugares, correspondendo a uma taxa de realização de 110% e a uma variação positiva de 16% face ao ano 2010. Este resultado decorre fundamentalmente do Plano de Emergência Social (PES) implementado a partir do ano letivo 2011/2012.

Quadro 4 - Creche

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de Creches	26	28	28	100%	8%
Capacidade	1.158	1.224	1.348	110%	16%
Nº de vagas ocupadas	1.112	1.161	1.167	101%	5%
Nº de utentes diferentes	1.813		1.947		7%
Frequência média diária	909		928		2%
Lista de espera	1.078		563		-48%
Taxa de ocupação	96%	95%	87%	92%	-9%
Capacidade de Resposta	63%	100%	67%	67%	6%

No global das Creches da SCML, foram abrangidas um total de 1.947 crianças ao longo do ano 2011, tendo-se registado um número médio de vagas ocupadas de 1.167, o que corresponde a uma taxa de realização de 101% face ao objetivo de realização definido para 2011.

A diferença verificada entre a capacidade instalada e o número de vagas ocupadas, num total de menos 181 lugares, justifica-se pelos seguintes fatores: início da implementação do PES somente no último trimestre, transitando a sua conclusão para 2012; aumento da oferta externa de lugares por via do PES para a faixa etária dos dois anos, com consequente diminuição da procura nesta faixa; atraso no fornecimento de equipamento necessário (camas, catres, mesas) de acordo com os aumentos atrás identificados; adiamento da abertura da Creche do Príncipezinho, prevista para setembro e concretizada apenas em outubro; grande rotatividade de utentes, devido a alterações imprevistas da sua situação sócio familiar (mudança de residência e de situação laboral).

Pelo segundo ano consecutivo verificou-se uma redução significativa de crianças em lista de espera (menos 48%), mais acentuada na faixa etária dos 2 anos, situação transversal a todas as DIASL apesar de uma insuficiente cobertura em algumas freguesias (Ameixoeira, Charneca, Lumiar, Beato).

No âmbito da atividade desenvolvida, de salientar ainda o aumento de 68 lugares com a abertura da Creche o Príncipezinho (mais 2 lugares que o previsto) e a realização de obras de conservação e reparação e o reforço das dotações de pessoal auxiliar em alguns estabelecimentos. Foram ainda aprovados os Regulamentos e Organogramas e uniformizados os procedimentos normativos e respetivos instrumentos (aplicação do Plano de Desenvolvimento Individual e realização dos contratos entre as creches e os representantes das crianças) através da implementação dos processos de realização nesta

Resposta Social. Destaca-se ainda o alargamento do trabalho de parceria com entidades externas pertencentes à comunidade educativa.

Assegurar o funcionamento da rede de estabelecimentos de 1.ª infância (Creche Familiar), visando o acolhimento e educação de 346 lugares

A resposta social de creche familiar registou uma taxa de realização de 105% no que respeita à sua capacidade na sequência da transferência de 4 amas do Centro Infantil Santos o Novo (estabelecimento integrado do ISS) para a Creche Familiar do CAI Vale Fundão I.

Apesar do acréscimo da capacidade global, que contribuiu para a variação positiva da taxa de ocupação face ao ano anterior, persistem, em algumas zonas da cidade, dificuldades no processo de recrutamento e seleção de amas, tendo sido este o fator principal para a taxa de realização de 90% do nº de vagas ocupadas.

O número de utentes diferentes registou um aumento de 18% face a 2010, explicado pela rotatividade de crianças decorrente da alteração de residência e situação laboral das famílias, com especial incidência na DIASL Norte.

A atividade desenvolvida pelas 7 creches familiares demonstra ainda uma clara diminuição na lista de espera em 2011 (-42%).

Quadro 5 - Creche Familiar

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de Creches Familiares	7	7	7	100%	0%
Capacidade	345	346	363	105%	5%
Nº de vagas ocupadas	271	328	294	90%	8%
Nº de utentes diferentes	409		482		18%
Frequência média diária	223		230		3%
Lista de espera	161		94		-42%
Taxa de ocupação	78%	95%	81%	85%	4%
Capacidade de Resposta	72%		76%		6%

No desenvolvimento da atividade desta resposta, deu-se continuidade à qualificação do trabalho das amas através de um processo contínuo de formação, quer em contexto de trabalho quer em contexto de sala, visando a promoção e atualização de conhecimentos nas diferentes áreas de intervenção sociopedagógica e cultural.

A realização do 2º Encontro de Creches Familiares da SCML, a aprovação do Modelo de Formação de Amas, a divulgação dos resultados do projeto de Investigação/Ação desenvolvido pelo ISPA “A Promoção dos Cuidados Prestados às Crianças e Suas Famílias” no âmbito da qualificação da supervisão dos educadores que enquadram a resposta social de Creche Familiar, e a aprovação dos Regulamentos das Creches Familiares foram, entre outros, fatores relevantes para a valorização crescente que esta resposta social assume como acolhimento alternativo de qualidade para crianças de 1ª infância.

Assegurar o funcionamento da rede de estabelecimentos de 2.ª infância, visando o acolhimento e educação de 765 lugares

A rede de estabelecimentos de 2ª Infância da SCML é atualmente constituída por 16 jardins-de-infância com capacidade de 715 lugares. Estes serviços prestam uma resposta direcionada para o desenvolvimento global (físico, emocional, intelectual) e integração social das crianças acompanhadas, priorizando a admissão de situações que apresentam maior vulnerabilidade social.

O aumento da oferta da rede pública da Educação Pré-Escolar na cidade de Lisboa e a inexistência de lista de espera tornou possível encerrar, a partir de Setembro, o Parque Infantil das Necessidades e uma sala do Jardim de Infância do CAI Dr. Domingos Barreiro, o que se traduziu numa redução de 50 lugares.

Quadro 6 - Jardim-de-Infância

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de Jardins-de-Infância	17	17	16	94%	-6%
Capacidade	765	765	715	93%	-7%
Nº de vagas ocupadas	843	738	700	95%	-17%
Nº de utentes diferentes	1.360		1.236		-9%
Frequência média diária	690		563		-18%
Lista de Espera	71		3		-96%
Taxa de Ocupação	110%	96%	98%	102%	-11%
Capacidade de Resposta	95%	100%	100%	100%	5%

As crianças que frequentam os jardins-de-infância da SCML pertencem maioritariamente à faixa etária dos 3 anos, dado a rede pública de Educação Pré-Escolar na cidade de Lisboa ainda não ter capacidade de integração destas crianças.

São de destacar, entre outros fatores relevantes da atividade desenvolvida pelos jardins-de-infância, a aprovação dos Regulamentos e dos Organogramas, a conclusão das obras do Parque Infantil Santa Catarina e a sua consequente reinstalação, e o investimento no trabalho integrado com estabelecimentos internos e parcerias estabelecidas com entidades externas.

Acolher crianças e jovens no período de encerramento dos estabelecimentos de modo a assegurar à família e à criança/jovem um suporte adequado no mês de agosto (291 crianças abrangidas)

Através do seu Programa "Apoiar em Agosto", a SCML promoveu atividades lúdico pedagógicas que decorreram durante o mês de agosto, abrangendo um total de 318 crianças provenientes, na sua maioria, de 24 Creches e Jardins de Infância da SCML. Esta resposta alternativa de acolhimento diurno procura assegurar uma rede de suporte social às crianças e famílias em situação de risco/vulnerabilidade social no período de encerramento dos estabelecimentos de infância.

Desenvolver atividades de animação sociocultural e recreativas para jovens visando a formação e desenvolvimento de valores para a cidadania e potenciando a sua inserção Educativa e Profissional - 580 lugares

Nos 7 espaços de animação sociocultural e recreativa, com capacidade global para 580 adolescentes e jovens, em regime de rotatividade, foi desenvolvida uma intervenção estruturada em atividades diversificadas, indo ao encontro das expectativas e necessidades dos jovens, de modo a contribuir para a minimização de fatores que potenciam, entre outros, comportamentos e atitudes de risco, dificuldades de aprendizagem, insucesso, absentismo e abandono escolar. No período em análise foram abrangidos 718 utentes, correspondendo a uma taxa de realização de 113%.

Quadro 7 - Animação Sócio Educativa

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
N.º de Serviços com ASE	7	7	7	100%	0%
N.º médio acções	74		70		-5%
Capacidade	285	310	285	92%	0%
Capacidade global	580	555	580	105%	0%
N.º médio de utentes	706	638	718	113%	2%
Frequência média diária	221	239	205	86%	-7%
Lista de espera	12		11		-8%
Capacidade de Resposta	98%	100%	98%	98%	0%

Assegurar o funcionamento de respostas atípicas: "Projeto 100 hora" e "Baby Sitting" (41 crianças abrangidas) e "Projeto Pé ante Pé" (acolhimento diurno de 15 crianças em risco)

O projeto "100 Hora" foi previsto para funcionar no CPS da Alta de Lisboa, no sentido de responder a necessidades de famílias, cuja atividade laboral se desenrola em horários que os estabelecimentos de infância não praticam. Pelo facto do Estabelecimento ter uma creche em processo de Certificação, o DQI considerou que a existência de mais utentes e colaboradores no mesmo espaço originaria sobrelotação, colocando em causa a Certificação por razões de segurança, o que justifica a não concretização do projeto.

Com o mesmo objetivo, o projeto "Baby Sitting Social", enquadrado pelo CAI Dr. Domingos Barreiro, tendo-se revelado uma resposta com mais-valias significativas para as famílias, aumentou a sua capacidade, tendo contado com 12 babysitters em exercício que prestaram serviços diversificados e complementares de apoio a 40 famílias sem rede social de suporte. Durante o ano de 2011, foi garantido o apoio a uma média de 39 crianças dos 6 meses aos 10 anos.

O projeto "Pé ante Pé" constitui uma resposta do Atendimento Social da DIASL Norte, a funcionar numa sala adaptada no CPS Alta de Lisboa, que assegura uma intervenção socioeducativa de carácter precoce, preventivo, multidisciplinar e sistemático junto de famílias com crianças em situação de risco dos 0 aos 3 anos. Em 2011, foram abrangidas 25 crianças, correspondendo a um acréscimo de 19% face a 2010.

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

A Casa de Apoio Maria Lamas (CAML), com capacidade para acolher 8 mulheres e 14 crianças, oferece Acolhimento Temporário e/ou de Emergência a Mulheres Vítimas de Violência Doméstica, com ou sem filhos, que se encontram numa situação de vitimização, sendo garantida a confidencialidade da morada por razões de segurança.

Este estabelecimento, além de oferecer proteção física e psicológica às vítimas, promove o desenvolvimento de competências pessoais, profissionais e sociais, criando as condições necessárias para a reorganização das suas vidas de forma autónoma e a integração familiar, social e profissional, em cooperação com os serviços de ação social local e outros serviços da SCML.

No ano de 2011, foram acolhidos 98 utentes diferentes no conjunto das valências de Emergência/Temporário, observando-se uma taxa de realização global relativamente ao planeado de 98%.

No Acolhimento de Emergência, com capacidade para acolher 1 mulher e 1 criança, são acolhidas mulheres, com ou sem filhos, que por uma razão súbita, inserida no contexto da violência doméstica, se encontrem sem local de dormida. A resposta é limitada ao período máximo de 72 horas e não obedece a prévia avaliação diagnóstica. Em 2011, nesta valência, foram acolhidos 98 utentes, verificando-se uma taxa de realização de 123%. O tempo médio de permanência na Casa foi de 10 dias, o que remete para a dificuldade de encontrar respostas alternativas de encaminhamento, dentro ou fora da cidade, que salvaguardem a segurança e proteção das mulheres vítimas de violência.

No Acolhimento Temporário, com capacidade para acolher 7 mulheres e 13 crianças, a Casa Maria Lamas I e II apoiou 25 utentes, sendo a taxa de execução de 42%. O menor número de utentes apoiados nesta valência poderá ser justificado pela transferência de mulheres acolhidas em emergência para casas de abrigo fora de Lisboa, devido ao elevado grau de risco e necessidade de proteção efetiva, e que não transitaram para o Acolhimento Temporário. O tempo médio de estadia na Casa foi de 88 dias, período inferior ao verificado no ano anterior (143 dias).

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

A Extensão do Centro de Alojamento Temporário Mãe D' Água (CATMA), com capacidade para acolher 6 mulheres e 10 crianças, visa proporcionar alojamento a mulheres com filhos em situação de vulnerabilidade socioeconómica, procurando apoiar na sua

reorganização familiar e consequente autonomização. Este serviço funciona 24h por dia, 365 dias por ano, proporcionando, para além do alojamento, alimentação e apoio psicossocial.

Considerando o seu período de funcionamento e dadas as características da própria resposta, promove-se a participação ativa das mulheres nas dinâmicas e rotinas da casa, com o objetivo de reforçar e desenvolver competências pessoais e sociais, bem como a redefinição do projeto de vida, nomeadamente, a nível habitacional e profissional.

Em 2011, verificou-se um nº médio de 30 utentes, correspondendo a uma taxa de execução de 125%. Foram admitidos 94 utentes, tendo a frequência média diária sido de 9 utentes e o tempo médio de estadia de 25 dias.

Intervir junto de famílias visando o desenvolvimento e a mobilização de competências pessoais, sociais e parentais - CAF; SAFC Boavista; SAF Charneca.

Assegurar o funcionamento de equipas estruturadas de estudo e acompanhamento de crianças e jovens em risco e suas famílias, atingindo no final do ano 1067 famílias e 2359 crianças

As Equipas de Apoio a Famílias com Crianças e Jovens em risco (EAFJCJR) são equipas multidisciplinares, integradas nas DIASL que, a par do Atendimento Social, intervêm na promoção e proteção de crianças e jovens em perigo ao primeiro nível do sistema de proteção, como entidades com competência em matéria de infância e juventude. Prioritariamente, estão destinadas a intervir para acompanhar as situações com processo na Comissão de Proteção ou no Tribunal e assegurar os atos materiais de execução das medidas aplicadas em meio natural de vida, quando a execução da medida é da competência da SCML.

Em 2011, as 16 EAFJCJR em funcionamento asseguraram o acompanhamento de 1.184 famílias e 2.446 crianças e jovens em perigo, o que permitiu exceder o objetivo fixado: +11% de famílias e +4% de crianças/jovens.

Quadro 8 - Crianças e Jovens em Risco

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de Serviços / EAFCJR	16	16	16	100%	0%
Nº de famílias sinalizadas	345		243		-30%
Nº de crianças sinalizadas	636		496		-22%
Nº de famílias acompanhadas	1.283	1.067	1.184	111%	-8%
Nº de crianças acompanhadas	2.360	2.359	2.446	104%	4%
Nº de casos concluídos com êxito	159	123	191	155%	20%
Nº de casos abandonados	0		8		100%

O acompanhamento de famílias com menores em risco é igualmente desenvolvido pelo Atendimento Social, tendo sido acompanhadas neste âmbito um total de 1.581 famílias e 2.864 crianças, o que representa 57% e 54%, respetivamente, do total de crianças e jovens acompanhados nesta valência pela Misericórdia de Lisboa.

No conjunto das EAFCJR e do Atendimento Social, o número de casos concluídos com êxito registou uma taxa de realização de 159% e aumentou 24% face a 2010.

Em relação às tipologias de situações de perigo, constata-se que as situações sinalizadas são multiproblemáticas. A negligência continua a apresentar a maior prevalência (36%), seguida, por ordem decrescente, das situações de maus-tratos físicos e psicológicos, abandono escolar, condutas desviantes, exercício abusivo de autoridade e abandono.

Das 1.184 famílias acompanhadas pelas EAFCJR, 40% foram integradas em projetos de desenvolvimento de competências, superando largamente o objetivo de 26% estabelecido como meta.

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

Em 2011, a SCML manteve a sua representação nas quatro Comissões de Proteção de Crianças e Jovens de Lisboa e reforçou tecnicamente as respetivas comissões restritas com um técnico em tempo integral, em regime de cooptação.

Foi assegurado o apoio técnico (social e jurídico) solicitado pelos representantes e técnicos cooptados nas Comissões, através do Núcleo de Apoio Técnico (NAT).

A 8 de julho de 2011, foi assinado um Protocolo de Cooperação com a Comissão Nacional das Crianças e Jovens em Risco e a Sociedade Portuguesa de Terapia Familiar, tendo em vista “promover ações de cooperação conjuntas de sensibilização, formação, avaliação, investigação, assessoria, disseminação e prestação de serviços à comunidade nas áreas em que as suas competências e especializações próprias se complementem, no que respeita à promoção e proteção dos direitos das crianças e jovens e suas famílias”.

A maioria das solicitações judiciais foram provenientes do Tribunal de Família e Menores de Lisboa (TFML), tendo as equipas e serviços das DIASL e da DIADIJ respondido de forma adequada e dentro dos prazos estabelecidos.

Colaborar e prestar Apoio Técnico (EATTL) ao TFML nas decisões referentes a situações de menores em perigo do Concelho de Lisboa – 1.282 processos

A EATTL (Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa) é uma equipa multidisciplinar de assessoria ao Tribunal de Família e Menores de Lisboa (TFML) que intervém no âmbito dos processos de promoção e proteção judiciais, ao abrigo do Decreto-Lei nº 332-B/2000 e por força do Protocolo de Cooperação celebrado em 2 de julho de 2003, entre a SCML e o Instituto de Solidariedade e Segurança Social.

No âmbito das suas competências, a EATTL intervém por solicitação do TFML, prestando apoio técnico às decisões do Tribunal através da elaboração de relatórios e informações sociais, da intervenção nas diligências instrutórias, audiências, conferências e debates judiciais e do acompanhamento da execução das medidas de promoção e de proteção aplicadas, quer em meio natural de vida, quer em regime de colocação. O carácter de urgência de um número elevado de notificações judiciais, especialmente para acompanhamento da execução de mandatos de condução, torna especialmente complexa a intervenção da equipa.

Em 2011, a EATTL recebeu 3.284 pedidos de apoio técnico, mais 15% do que em 2010. O número de processos com acompanhamento registou uma taxa de realização de 100% e um acréscimo de 16% face ao ano anterior.

Salienta-se que face a 2010 se registou um aumento de 83% no nº de processos arquivados (na sequência de decisão judicial).

Quadro 9 - Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de processos entrados	418		424		1%
Nº de crianças abrangidas	591		572		-3%
Nº de pedidos de apoio técnico	2.845		3.284		15%
Nº de processos com acompanhamento	1.103	1.282	1.278	100%	16%
Nº de processos activos	1.146	1.306	1.206	92%	5%
Nº de processos arquivados	199		364		83%

No âmbito da atividade desenvolvida pela equipa, destaca-se a realização de reuniões de trabalho periódicas com o Coordenador – Procurador do TFML, tendo em vista efetuar uma avaliação contínua do desempenho da EATTL e criar novas estratégias e procedimentos de forma a aperfeiçoar a assessoria ao Tribunal.

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

Foram promovidas pelas Unidades de Saúde ações de formação em saúde aos cuidadores de crianças da 1ª infância integradas em Creche e Creche Familiar, nomeadamente as seguintes: "Pais à conversa", "Prevenção rodoviária e proteção solar", "Prevenção da transmissão de infeções - Manuseamento de Produtos Biológicos", "Higiene Oral na 1ª infância - Rastreio de crianças e ensino a cuidadores" e "Prevenção de acidentes em casa, na praia e na rua".

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

A SCML, através da sua Direção de Saúde de Proximidade (DISP), prosseguiu durante o ano de 2011 a prestação de cuidados de saúde à população mais desfavorecida da cidade de Lisboa, abrangendo de forma global e integrada todo o ciclo de vida do indivíduo.

A DISP assegurou à população alvo da SCML a prestação de Cuidados de Saúde Primários (nas valências de Planeamento Familiar, Saúde Materna, Saúde Infantil /Adolescente, Saúde do Adulto/Idoso), a prestação de Cuidados Diferenciados (com a integração de especialidades médico-cirúrgicas, com especial relevância para a Saúde Oral/Estomatologia) e o Apoio Domiciliário (nas vertentes curativa e preventiva), abrangendo os Equipamentos da SCML, IPSS, Lares Particulares e domicílios.

Com uma rede de Equipamentos constituída por seis Unidades de Saúde Santa Casa (USSCs)⁵, três Extensões de Saúde⁶, uma Unidade de cuidados bio-psico-sociais⁷ e duas Unidades Móveis de Saúde, a atuação da DISP visou a promoção da saúde e a prevenção e tratamento da doença, privilegiando a educação para a saúde em articulação com diversos Serviços da SCML e, no exterior, com várias entidades pertencentes ao Serviço Nacional de Saúde.

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

No final de 2011, a Existência Final de Utentes foi de 35.787 utentes inscritos nas Unidades da DISP.

Foram realizadas 44.580 consultas médicas, das quais 38.844 em ambulatório e 5.736 no domicílio, correspondendo a taxas de realização face ao planeado de 69% e de 71%, respetivamente.

Foram efetuados 286.941 atos de enfermagem e 13.913 consultas de psicologia, representando taxas de realização de 130% e 121%, respetivamente, face ao planeado.

⁵ Unidades de Saúde Santa Casa: Bº do Armador, Bº da Boavista, Bº Padre Cruz/Telheiras, Castelo, Dr. José Domingos Barreiro, e Vale de Alcântara/Tapada

⁶ Extensões de saúde: Telheiras, Tapada e Natália Correia.

⁷ Unidade W Mais.

Quadro 10 - Cuidados de Saúde

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Consultas médicas					
- Ambulatório	42.743	56.053	38.844	69%	-9%
- Apoio Domiciliário*	10.038	8.102	5.736	71%	-43%
Consultas psicologia	10.008	11.536	13.913	121%	39%
Actos enfermagem	235.043	221.378	286.941	130%	22%
Domicílios / Visitas de enfermagem*	54.121	46.203	37.243	81%	-31%

* Em 2011, a actividade médica e de enfermagem em equipamentos da SCML passou a ser contabilizada em nº de horas e não de consultas.

No que respeita a consultas médicas e domicílios de enfermagem, verifica-se que a execução ao nível das Unidades da DISP ficou aquém do planeado. Esta situação justifica-se pela alteração, em 2011, do modo de registo da atividade médica e de enfermagem desenvolvida em apoio domiciliário nos equipamentos da SCML, que passou a ser efetuado em nº de horas e não de consultas, diferindo do critério de registo adotado no Plano. Assim, para além do nº de consultas, devem ser consideradas 5.262 horas médicas e 22.751 horas de enfermagem prestadas pelas USSC's em equipamentos da SCML, durante o ano de 2011.

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

Em 2011, prosseguiu o Rastreio do Cancro do Colo do Útero em todas as USSC's, de acordo com o Protocolo estabelecido com o Alto Comissariado da Saúde e o Instituto Português de Oncologia.

Promover a vigilância de saúde da população da Quinta do Lavrado, utilizando estratégias de proximidade

No âmbito do projeto comunitário que tem vindo a ser desenvolvido na Quinta do Lavrado, foi dada continuidade à intervenção de proximidade com o objetivo de motivar a população para a vigilância de saúde, incentivando o autocuidado e promovendo hábitos de vida saudável. Esta ação, através de uma estrutura informal (Unidade Móvel de Saúde), permitiu um acesso facilitado a cuidados de saúde, quer na SCML, quer no exterior, designadamente nos cuidados de saúde Primários na Unidade de Saúde do

Armador. Permitiu, ainda, o reenaminhamento para o Centro de Apoio Social dos Anjos (CASA).

Promover, através dos Roteiros de Saúde para Imigrantes (4), a acessibilidade aos recursos de saúde disponíveis, procurando dotar as comunidades imigrantes da informação e do conhecimento necessários para que adotem estilos de vida saudáveis

Tendo por base o Relatório “O Estado da Arte em Portugal” elaborado pelo Centro de Estudos Geográficos - U.L. no âmbito da Rede MIGHEALTHNET – Information Network on Good practice in Health Care Migrants and Minorities in Europe e os dados estatísticos do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), que realçam a importância da acessibilidade aos cuidados de saúde por parte da população imigrante, foi concebido o projeto Roteiros de Saúde para Imigrantes.

O Projeto é cofinanciado pelo Alto Comissariado da Saúde, tem como parceiros a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a Câmara Municipal de Lisboa (CML) e o Alto-Comissariado para a Imigração e Diálogo Inter-Cultural (ACIDI) e visa: promover a proximidade e a acessibilidade da população imigrante mais desfavorecida aos recursos de saúde e sociais disponíveis no território em que vivem, trabalham ou circulam, ativar a rede e a interação entre parceiros locais intervenientes na área da saúde, fomentar um clima de confiança entre os parceiros locais e as comunidades imigrantes e, ainda, desenvolver ações de promoção da saúde e proteção da doença.

A estratégia para a implementação dos Roteiros de Saúde contou com uma ação concertada entre a Ação Social e a Saúde da SCML.

Este projeto, com início em 2009 e duração de 3 anos, foi concluído no mês de maio de 2011, com a realização dos últimos quatro Roteiros (Infecções Sexualmente Transmissíveis, Saúde da Mulher, Saúde Infantil e Saúde Respiratória) que decorreram na zona do Eixo Baixa/Av. Almirante Reis, envolvendo 18 freguesias e totalizando 2.633 pessoas.

Realizar um estudo de análise e prospetiva da oferta e procura da valência de creche na cidade de Lisboa

O Gabinete de Investigação e Monitorização (GIM) realizou um estudo de análise e prospetiva da oferta e da procura da valência de creche na cidade de Lisboa, com vista ao apoio à tomada de decisão para o Plano de 2012. Com recurso a ferramentas de

análise geográfica (SIG), o estudo teve como objetivo geral caracterizar a situação do concelho de Lisboa no que concerne à procura, atual e potencial.

Objetivo 2: *Reduzir o tempo de espera na especialidade de Estomatologia para um tempo máximo de espera igual a 10 dias.*

Foram desenvolvidos esforços na otimização dos recursos disponíveis e monitorizadas as marcações de consultas para o cumprimento do objetivo, tendo sido possível atingir no final do ano um tempo de espera de apenas 3 dias.

Objetivo 6: *Atingir uma taxa de 25% de desinstitucionalização de crianças e jovens em acolhimento.*

Acolher e Apoiar o desenvolvimento social e educativo de 304 crianças e jovens: em lares (226), CAOT (51) e Residência Autonomização e Pré-Autonomização (27) da SCML - DIADIJ e ASI

Na salvaguarda do superior interesse da criança, visando a sua proteção e promoção dos seus direitos, conforme o princípio orientador que rege as ações desenvolvidas pela SCML, a atividade da DIADIJ centrou-se na prestação de um serviço de acolhimento de qualidade.

A DIADIJ integra 2 CAOT, 12 Lares, 2 Residências de Pré-autonomização e 4 Residências de Autonomização e assegurou o acolhimento e desenvolvimento socioeducativo a 343 crianças e jovens, assumindo a sua educação para a cidadania e desinstitucionalização em tempo útil.

Foi assegurada a resposta a todos os pedidos de acolhimento institucional de crianças dos 0 aos 6 anos que foram efetuados dentro do âmbito de intervenção da SCML, bem como aos pedidos de situações de emergência até aos 8 anos, de acordo com o protocolo do sistema de acolhimento de emergência na cidade de Lisboa.

Das 90 crianças e jovens admitidos no ano, 54 foram admitidas no âmbito de um procedimento de urgência. Verificaram-se 10 readmissões, 2 das quais por insucesso na concretização do projeto de vida, e as restantes, maioritariamente, por incapacidade da família para o exercício das funções parentais.

Quadro 11 - Pedidos de Acolhimento Institucional

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Equipa de Admissões					
N.º Pedidos	135	140	99	71%	
Do âmbito da SCML	100		92		-8%
Fora do âmbito da SCML	35		7		-80%
Nº Desistências	1		2		100%
Nº Encaminhamentos					
Para CAO da SCML	100		90		-10%
Para Acolhimento Familiar	0		0		
Para Lar da SCML	0		2		
Para Outras Instituições	0		0		
Nº de Admissões Efectivas	99		90		-9%

Os motivos para o acolhimento institucional continuam a revelar contextos familiares desestruturantes e desestruturados, com acumulação de riscos psicossociais.

Em 2011, a DIADIJ manteve a especialização da admissão nos CAOT, com 88 acolhimentos, garantindo a qualidade de resposta e a média de tempo de permanência ideal de 6 meses. O nº médio de crianças acolhidas foi de 65, com uma taxa de realização de 92%, sendo a frequência média diária de 43 crianças.

Quadro 12 - Utentes por recurso

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
CAOT					
Nº de serviços	2	2	2	100%	0%
Capacidade	51	51	51	100%	0%
Nº utentes	69	71	65	92%	-6%
Lares					
Nº de serviços	12	12	12	100%	0%
Capacidade	226	226	226	100%	0%
Nº utentes	223	226	205	91%	-8%
Residência de Pré-Autonomização					
Nº de serviços	2	2	2	100%	0%
Capacidade	14	14	14	100%	0%
Nº utentes	12	14	11	79%	-8%
Residência de Autonomização					
Nº de serviços	4	4	4	100%	0%
Capacidade	13	13	13	100%	0%
Nº utentes	13	13	12	92%	-8%

Nos 12 Lares, foi apoiada e acolhida uma média de 205 crianças, correspondendo a uma taxa de realização de 91%.

No sentido de permitir a mobilidade interna das crianças, foram reestruturados 5 lares, 3 para os encaminhamentos do CAOT de Sta. Joana e 2 para acolherem rapazes com perspetiva de autonomização a partir de um acolhimento prolongado.

Nas 2 residências de pré-autonomização, foram acolhidos 11 jovens, o que se traduz numa taxa de realização de 79%.

As 4 residências de autonomização acolheram uma média de 12 jovens, com uma taxa de realização de 92%. No final de 2011, dos 11 jovens que se encontravam nas residências de autonomização, 4 tinham entre 19 e 21 anos e 7 tinham idade superior a 21 anos.

Das 343 crianças e jovens acolhidos, verificaram-se 94 saídas com projetos de vida concretizados, dos quais 81 correspondem a integração em meio natural de vida. No entanto, dado que se verificou o retorno de 2 crianças ao acolhimento institucional por insucesso no processo de adoção, só foram considerados concretizados 92 Projetos de Vida, resultando uma taxa de desinstitucionalização de 27%, superior à meta definida.

A valorização do processo educativo-profissional, condição fundamental para a construção de percursos de vida inclusos, representou uma vertente importante na intervenção desenvolvida. Em 2011, frequentaram o sistema de ensino 127 crianças e jovens, dos quais 116 transitaram de ano, traduzindo-se numa taxa de sucesso escolar de 91%, superior aos 86% estabelecidos como objetivo.

Desenvolver o recurso a Famílias de Acolhimento de Crianças como alternativa à institucionalização de crianças - 3 crianças acolhidas

No âmbito da competência conferida à SCML pelo DL nº 11/2008, de 17/01, prosseguiu a campanha de divulgação do recurso e foram realizados 5 encontros informativos.

Dos 104 contactos recebidos, apenas 25% dos indivíduos estavam dentro dos critérios definidos. Apesar do esforço de divulgação, a única família existente em bolsa de famílias de acolhimento desistiu do processo.

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

O Serviço de Adoção tem por missão promover a família adotiva como meio afetivo, acolhedor, integrador e reparador, para as crianças privadas de meio familiar.

Em 2011, com a entrada em funcionamento da Orientação Técnica nº 20/2010 do Instituto da Segurança Social, os Serviços de Adoção deixaram de integrar, prioritariamente, as crianças que lhes são sinalizadas em famílias por si inscritas e selecionadas, deixando o tempo e o modo da execução da Integração em Pré-Adoção de depender exclusivamente das equipas técnicas da SCML, passando esta competência para as equipas técnicas de todo o país. Estas alterações tiveram reflexos nos resultados obtidos pela equipa do Serviço de Adoção da SCML.

Quadro 13 - Serviço de Adoção

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de famílias inscritas para adoção	57		56		-2%
Nº de famílias seleccionadas	48		44		-8%
Nº total de famílias em lista de espera para adotar	116		130		12%
Nº de decisões de adotabilidade recebidas	50		67		34%
Nº de crianças a Aguardar Família Adoptiva	7	25	17	68%	143%
Nº de Crianças integradas em período de Pré-Adoção	57	55	65	118%	14%
Nº de Crianças acompanhadas em de Pré-Adoção*	27		16		-41%
Nº de adoções decretadas	56		32		-43%

Com a integração, em 2010, da "Formação A" que integra o Plano Nacional de Formação para a Adoção, com o objetivo de informar os interessados sobre o processo de adoção, tem-se vindo a verificar uma diminuição do número de candidatos inscritos. Esta situação pode ser justificada pelo provável efeito dissuasor da formação ao confrontar os candidatos com o carácter exigente do projeto de adoção.

Em 2011, inscreveram-se 56 famílias para adoção (39 casais e 17 singulares), foram avaliadas 52 famílias e selecionadas 44. No total foram arquivados 26 processos correspondentes a transferências, deserções e desistências. No final do ano de 2011 encontravam-se selecionadas para adotar e em lista de espera no Serviço de Adoção da SCML, 130 candidaturas: 87 casais e 43 singulares. A maioria das famílias tem

preferência por crianças brancas ou com fenótipo branco, sem preferência de sexo até aos 3 anos de idade. As crianças doentes, deficientes, com idade superior a 7 anos dificilmente encontram resposta familiar adotiva.

Em 2011 foram sinalizadas 73 crianças ao Serviço de Adoção. Destas, 67 foram sinalizadas com decisão de adotabilidade e 6 apenas com Consentimento Prévio para a adoção, podendo vir a converter-se em decisão de adotabilidade. Do total de crianças sinalizadas em 2011, 40 foram-no pela DIADIJ, 5 por outros equipamentos da SCM, 27 pelos Centros Distritais e 1 proveniente da Guiné.

Foram integradas 65 crianças em pré-adoção, correspondendo a uma taxa de realização de 118%. Do total de crianças integradas, 63% saíram dos equipamentos da DIADIJ, 62% são rapazes, 60% tinham até 3 anos de idade, 77% são brancas de fenótipo e 86% não apresentavam problemas de saúde.

Das 54 crianças sem resposta familiar, 9% dos jovens com projeto de adoção completarão 15 anos de idade em 2012. Importa referir que as crianças sem resposta familiar têm um tempo médio de institucionalização de 9,2 anos e um tempo médio de espera por uma família adotiva de 6,2 anos.

Em 2011, o Serviço de Adoção foi notificado de 32 decisões de adoção plena, um valor inferior a anos anteriores com tendência para diminuição por via das alterações introduzidas pelo ISS, IP e em resultado das crianças serem adotadas fora de Lisboa.

Atualmente existem quatro tipos de formação realizados em cada ano, três dos quais integram o Plano Nacional de Formação e têm carácter obrigatório – Sessões A, B e C. A sessão A é prévia à apresentação de candidatura e tem um carácter essencialmente informativo; a sessão B decorre durante o estudo dos candidatos e destina-se a trabalhar aspetos específicos ligados às crianças com projeto de adoção e suas necessidades; a sessão C é essencialmente prática e vivencial, destinada a trabalhar a comunicação e o crescimento no contexto da família adotiva.

Os quatro módulos foram realizados em 31 sessões, abrangeram 353 formandos e apresentaram um grau de participação elevado, superior a 90% na sessão C e de 100% na sessão B.

Assunção em parceria da intervenção precoce na cidade de Lisboa

Em 2010/2011 a Equipa de Coordenação Distrital de Lisboa não se reuniu, não tendo prosseguido os esforços para constituição da Equipa Local de Intervenção Precoce dos Olivais.

Realizar o II Congresso Internacional de Adoção (Serviço de Adoções)

O II Congresso Internacional de Adoção foi realizado em parceria com o ISS, IP e com a Associação Crescer Ser nos dias 13, 14 e 15 de novembro, nas Fundações Oriente e Calouste Gulbenkian, sob o tema Família e Adoção - Construção da Identidade. O evento contou com a participação de oradores e cientistas nacionais e internacionais, oriundos de várias áreas complementares do saber nesta matéria específica.

APOIO A PESSOAS IDOSAS

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

Assegurar o apoio diurno a idosos isolados, em alimentação e atividades ocupacionais e de combate à solidão – 1.979 lugares (rede Centros de Dia)

Em 2011, beneficiaram das diversas atividades promovidas pelos 22 Centros de Dia da SCML, 2.037 pessoas diferentes. No que respeita à capacidade desta resposta, a taxa de realização atinge os 99,7%.

O trabalho de articulação e proximidade com outros serviços da SCML, com os parceiros externos e com voluntários e estagiários permitiram a rentabilização de recursos e uma prestação de serviços mais diferenciada e apelativa.

Quadro 14 - Centro de Dia

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de Centros de Dia	22	22	22	100%	0%
Capacidade	1.960	1.979	1.974	99,7%	1%
Frequência média diária	1.307		1.277		-2%
Nº de utentes	1.811	1.810	2.037	113%	12%

Nota: Devido a uma alteração da metodologia do indicador Nr. utentes, o Realizado 2010 e Plano 2011 correspondem a uma média trimestral e o Realizado 2011 ao nº total de pessoas diferentes apoiadas no ano.

No tipo de atividades e serviços prestados aos utentes, salientam-se a Animação Sociocultural (38%), o Almoço no Refeitório (31%) e os Cuidados Pessoais (10%).

Manteve-se em vigor o Protocolo entre a SCML e o Ginásio Clube Português, que visa dinamizar a participação na comunidade de forma a proporcionar aos idosos novos contactos sociais facilitando a sua integração social e preservando e/ou estimulando a sua autoconfiança. Foram abrangidos 457 participantes de 13 Centros de Dia.

Assegurar o acolhimento residencial de 313 pessoas idosas através das respostas Lar (290 lugares + 1 lugar de emergência); Residência Temporária (12 lugares) e Residência Assistida (10 lugares)

Alargar a resposta Lar de Idosos a mais 8 utentes, através da abertura de uma Residência com capacidade para 48 lugares na freguesia de Alvalade - Lar Santa Joana Princesa

Os Lares da SCML são estruturas residenciais de utilização permanente para idosos em situação de dependência, isolamento e vulnerabilidade socioeconómica. Os cuidados prestados compreendem a otimização das condições de saúde, participação e segurança, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida dos residentes.

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

Quadro 15 - Acolhimento Residencial

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Lares					
Nº de Estabelecimentos	10	9	10	111%	0%
Capacidade	291	298	284	95%	-2%
Nº médio de utentes	293	294	286	97%	-2%
Lista de espera	121		100		-17%
Residências Temporárias					
Nº de Estabelecimentos	1	1	1	100%	0%
Capacidade	12	12	12	100%	0%
Nº médio de utentes	30	27	33	122%	10%
Residência Assistida					
Nº de Estabelecimentos	1	1	1	100%	0%
Capacidade	10	10	10	100%	0%
Nº médio de utentes	10	10	10	100%	0%

Nota: Lares - inclui 1 lugar de emergência; Residências Temporárias - inclui lugares de acolhimento temporário em lares.

Devido a atraso nas obras, não se concretizou a abertura do Lar Santa Joana Princesa prevista para o 4º trimestre de 2011, inviabilizando a integração planeada dos Lares Maria Auxiliadora e Nª Srª dos Anjos. A redução do número de lugares nesta valência face ao ano anterior deve-se à alteração da capacidade do Lar São João de Deus da ASI de 45 para 40 lugares e à redução prevista de 1 lugar no Lar Maria Auxiliadora. Em 2011, o nº médio de utentes abrangidos por esta resposta foi de 288. A lista de espera continua elevada (100 pessoas) apesar do decréscimo de 17% face ao ano anterior.

A SCML tem uma Residência Temporária integrada no Centro Social Polivalente de S. Cristóvão e S. Lourenço com capacidade para 10 utentes e dois lugares temporários na Residência de Idosos de Campolide. Esta resposta destina-se a proporcionar acolhimento residencial a pessoas adultas em situação de dependência, ou cuja situação apresente uma problemática psicossocial que não permita outro tipo de resposta, por um período de tempo limitado (3 meses no máximo). Em 2011, foram apoiados 93 utentes diferentes, dos quais 83 na Residência Temporária de São Cristóvão e São Lourenço e 10 na Residência de Campolide.

A Residência Assistida Carlos da Maia, com capacidade para 10 lugares, proporciona alojamento a seniores que, apesar de autónomos nos atos da vida diária e poderem permanecer no seu meio natural de vida, apresentam problemas habitacionais e sociais. A Residência permite um novo modelo de integração e socialização, visto que as atividades diárias são partilhadas, existindo uma interação entre os residentes no plano

social e afetivo, com o intuito de criar uma rede relacional alternativa ou complementar à família. Em 2011, foi prestado apoio residencial a 10 utentes nesta resposta.

Assegurar o apoio de Ação Social a pessoas com dependência no seu domicílio através do Serviço de Apoio Domiciliário - 2.450 pessoas

Reinstalação do SAD de S. João, permitindo aumentar a capacidade em mais 10 lugares

O Serviço de Apoio Domiciliário continua a ser uma resposta social prioritária na SCML visando garantir a satisfação das necessidades biopsicossociais e o bem-estar dos utentes, respeitando a sua vontade de permanência no seu domicílio e evitando/retardando a sua institucionalização. Este serviço tem também como objetivo combater a exclusão e o isolamento social das pessoas idosas e/ou dependentes que não possuem relacionamento familiar e/ou rede informal de suporte, promovendo atividades diversificadas no domicílio e fomentando uma relação próxima entre serviço, utente e família/cuidador.

A não reinstalação do SAD de S. João impossibilitou o aumento da sua capacidade em 10 lugares. No entanto, a capacidade global desta resposta registou um acréscimo de 15 lugares face a 2010, resultante do aumento da capacidade no SAD do Bairro da Flamenga.

Usufruíram desta resposta social 3.147 utentes diferentes, o que se traduz numa taxa de realização de 108% e numa variação absoluta face a 2010 de mais 168 utentes apoiados. De salientar ainda uma redução de 50% na lista de espera.

Quadro 16 - Serviço de Apoio Domiciliário

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de Serviços de Apoio Domiciliário	24	24	24	100%	0%
Capacidade	2.435	2.460	2.450	100%	1%
Nº de utentes diferentes	2.979	2.927	3.147	108%	6%
Nº de utentes admitidos	1.025		867		-15%
Nº de utentes saídos	828		746		-10%
Lista de espera	32		16		-50%

Os principais serviços prestados aos utentes continuam a ser o apoio ao nível da higiene pessoal (24%) e refeições transportadas ao domicílio (21%).

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

O Projeto Partilhar, com início em julho de 2007 através de um Protocolo de Colaboração entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a Fundação Portugal Telecom e a PT Comunicações, tem como objetivo o combate à solidão, ao isolamento e à info-exclusão, através da disponibilização e difusão das novas tecnologias de informação e comunicação para seniores. Em 2011, foram distribuídos 20 computadores por 20 utentes dos SAD das 4 DIASL.

A atividade “Reparações Solidárias” promoveu intervenções de manutenção e reparação nos domicílios de vários idosos, recorrendo ao voluntariado empresarial. As intervenções abrangeram essencialmente pinturas, reparações de mobiliário, pavimentos, resolução de problemas elétricos e de canalização, além do apoio na organização e limpeza das habitações. A avaliação deste projeto é muito satisfatória uma vez que os objetivos foram cumpridos na sua generalidade, tendo sido alcançadas melhorias significativas das condições de habitabilidade, mobilidade e higiene dos idosos.

Assegurar o apoio a 515 pessoas com dependência e com necessidades de apoio social e de saúde através do Apoio Domiciliário Integrado

Alargar a resposta de Apoio Domiciliário Integrado a mais 132 utentes

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

Este serviço foi alargado ao Centro de Dia do Alto do Pina conforme planeado e ao Centro Social Comunitário do Bairro da Flamenga (extra-plano), tendo proporcionado um acréscimo, face ao Plano, de 153 utentes diferentes apoiados em SADI, o que permitiu que o total de utentes abrangidos por esta resposta corresponda a 25% do total de utentes diferentes de SAD.

O alargamento do SADI contribuiu significativamente para uma evolução positiva nos indicadores de atividade relativos às visitas e reavaliações. O elevado número de visitas

dos profissionais da saúde reflete um número significativo de situações acompanhadas com necessidade de cuidados de saúde regulares. A taxa de realização de apenas 66% relativamente ao número de utentes reavaliados justifica-se pela entrada massiva de utentes no 4º trimestre (39% do total de utentes admitidos no ano) que apenas serão reavaliados no 1º trimestre de 2012.

Quadro 17 - SADI

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de SAD com SADI	21	22	23	105%	10%
Nº de utentes diferentes	613	647	800	124%	31%
Nº de utentes avaliados	404		313		-23%
Nº de utentes admitidos	377		323		-14%
Nº de utentes saídos	132		171		30%
Nº médio de utentes reavaliados	289	562	369	66%	28%
Nº de reavaliações conjuntas (Acção Social e Saúde)	1.196		1.687		41%
Nº de visitas - Acção Social	3.645		5.432		49%
Nº de visitas - Saúde	9.905		14.727		49%
Nº de visitas conjuntas (Acção Social e Saúde)	753		961		28%

Assegurar a resposta em Famílias de Acolhimento para pessoas idosas e/ou com deficiência

Com o objetivo de dar cumprimento ao regime jurídico do acolhimento familiar de pessoas idosas e de pessoas adultas com deficiência, regulado pelo Decreto-Lei n.º 391/91 de 10 de Outubro, a SCML procedeu à sua regulamentação interna e lançou, em 2009 e 2010, várias campanhas de divulgação/publicitação desta resposta social na cidade de Lisboa.

Dado que não foi formalizada qualquer candidatura de famílias para acolhimento de pessoas idosas ou com deficiência, a Mesa deliberou em 7 de abril do ano em curso (D.M. n.º 399.º) a cessação deste projeto.

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

Em 2011, mantiveram-se em funcionamento as quatro Equipas de Apoio a Idosos constituídas por Assistentes Sociais, Psicólogos e Terapeutas Ocupacionais. A avaliação multidisciplinar das várias situações e o apoio prestado ao Atendimento Social tem promovido um acompanhamento integrado, resultando numa resposta adaptada e centrada nas necessidades de cada caso.

O número de situações novas e de sinalizações registou aumentos de 16% e 5%, respetivamente, destacando-se o nº de sinalizações pelo Atendimento Social e pelos Hospitais.

O número de avaliações e de ações de formação a cuidadores informais tiveram taxas de realização de 118% e 210%, respetivamente.

Quadro 18 - Equipa de Apoio a Idosos

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Equipas de Apoio a Idosos/sinalizações					
Situações novas	677		786		16%
Nº de sinalizações	2010		2107		5%
Pelos hospitais	857		937		9%
Pelo atendimento social	1091		1146		5%
Pelo SAD	62		24		-61%
Nº de situações avaliadas	1922	1757	2076	118%	8%
Nº de situações encaminhadas	1743		1917		10%
Nº de ações de formação a cuidadores informais	28	29	61	210%	118%

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

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

Para este efeito, o Contact Center do Departamento de Jogos da SCML alargou o seu âmbito à Ação Social. Funcionando 7 dias por semana, 365 dias por ano e tendo um atendimento de 24h diárias, este projeto permite uma intervenção atempada das situações sinalizadas possibilitando uma melhoria ao nível da qualidade da prestação do serviço.

O Serviço de Teleassistência recebeu 9.008 chamadas e, desde o seu início até ao final de 2011, apoiou 807 utentes diferentes, o que corresponde a uma taxa de realização de 107% tendo em conta que o objetivo era abranger 756 utentes.

Assegurar a atividade de um Banco de Ajudas Técnicas

O Serviço de Produtos de Apoio (ex Banco de Ajudas Técnicas) centraliza a gestão dos Produtos de Apoio, sendo responsável pelo seu empréstimo, prioritariamente aos utentes dos Serviços de Apoio Domiciliário e a outros utentes da SCML em situação de carência socioeconómica e de dependência/incapacidade, acompanhados pela Ação Social e/ou Saúde.

O número de utentes apoiados e o número de Produtos de Apoio cedidos têm vindo a ter um crescimento contínuo desde a criação desta resposta, o que contribui para as elevadas taxas de realização destes indicadores: 138% e 163%, respetivamente.

Os Produtos de Apoio mais solicitados foram os de agilização da mobilidade (34%), seguidos dos de conforto e posicionamento (32%) e dos de higiene (29%).

Quadro 19 - Banco de Ajudas Técnicas

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de pedidos respondidos	144		235		63%
Nº de utentes apoiados	504	535	740	138%	47%
Nº de ajudas técnicas cedidas	787	790	1.290	163%	64%
Nº de visitantes	692		866		25%

Assegurar a atividade do Observatório do Envelhecimento (inclui aplicação do Sistema de Informação Geográfico)

No âmbito da atividade do Observatório do Envelhecimento, foi dado seguimento à atividade de estruturação e aperfeiçoamento de instrumentos de sistematização de informação e de produção de conhecimento sobre o fenómeno do envelhecimento na cidade de Lisboa, tendo sido desenvolvido o Estudo de Caracterização da Oferta e da Procura das Respostas de Idosos - Centro de Dia/Centro de Convívio e Apoio Domiciliário.

Foi ainda dada continuidade à exploração da potencialidade do Sistema de Localização e Avaliação de Vulnerabilidade de Utentes Idosos, no sentido de permitir o apoio a utentes idosos mais vulneráveis em situações de emergência. Foram divulgadas 3 das 4 Newsletter's produzidas.

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

Foram realizadas pelas Unidades de Saúde Santa Casa diversas sessões de Educação para a Saúde para cuidadores formais e informais, no sentido de melhorar a qualidade de vida dos utentes de SADI, designadamente: "Cuidados de Saúde ao Idoso - Ajudantes Familiares", "Prevenção de Doenças Cardiovasculares", "Diabetes", "O idoso acamado" e "Prevenção de acidentes".

Prestar cuidados de saúde em Lares e Equipamentos da SCML

Foram prestadas pela USSC's 28.013 horas de apoio a diversos Equipamentos do DASS, das quais 5.262 horas médicas e 22.751 horas de enfermagem.

Instalar uma Unidade de Cuidados Continuados – Aldeia do Juso

Em 2011, iniciaram-se os trabalhos para a abertura de uma Unidade de Cuidados Continuados, com capacidade para 73 camas (Convalescença – 21; Longa Duração -21; Média Duração -31).

Esta resposta social visa melhorar a qualidade de vida das pessoas em situação de dependência, através da prestação de cuidados continuados de saúde e apoio social.

Implementar a consulta de Diabetologia e respetivo sistema de cuidados de apoio

Foi implementada a consulta de Diabetologia e respetivo sistema de cuidados de apoio nas USSC's do Bairro Padre Cruz/Telheiras e Dr. José Domingos Barreiro.

Objetivo 7: *Aumentar o número de utentes no CAGRG em 10%, diminuindo o custo médio por utente.*

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

Como estrutura de saúde prestadora de cuidados ao idoso, o Centro de Avaliação Geriátrica e Recursos Gerontológicos (CAGRG) deu continuidade à identificação e caracterização da situação dos seus utentes idosos, nas suas diversas vertentes (física, psicológica e social), através das Avaliações Funcionais Globais e de Clínica Integrada.

A partir do trabalho conjunto desenvolvido entre a equipa de Avaliação Funcional Global e o médico responsável pela Avaliação Clínica Integrada é elaborado um Relatório Final Integrado (RFI), permitindo uma análise mais completa das necessidades globais do idoso.

Quadro 20 - Atividade do CAGRG

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de utentes inscritos	555	710	489	69%	-12%
Nº de Avaliações Funcionais Globais	556	710	494	70%	-11%
Nº Total de Consultas	3.047	2.058	2.988	145%	-2%
Nº Total de MCDT	2.694		2.135		-21%
Nº de Relatórios Finais Integrados	486		265		-45%

Em 2011, inscreveram-se no CAGRG 489 utentes e foram realizadas 494 Avaliações Funcionais Globais, correspondendo a 69% e 70% dos valores planeados para 2011, respetivamente. Apesar da diminuição global da atividade do Centro, realizaram-se 2.988 consultas (496 de medicina interna e 2.492 consultas de especialidade), traduzindo-se numa taxa de execução de 145% face ao planeado.

Realizaram-se 2.135 Meios Complementares de Diagnóstico e foram produzidos 265 Relatórios Finais Integrados, valores inferiores aos verificados no ano anterior, justificados principalmente pela diminuição do nº de utentes inscritos no Centro. Este facto contribuiu para que este Objetivo Operacional não fosse atingido: considerando que os custos de funcionamento do Centro se mantêm mensalmente independentemente do nº de idosos avaliados, a diminuição do custo médio por utente só seria possível mediante aumento do nº de utentes inscritos.

Importa referir que o número de utentes inscritos no Centro depende de vários fatores, alguns alheios à atuação do próprio Centro, visto que a referenciação dos idosos é feita pelos Estabelecimentos Sociais e pelas Unidades de Saúde Santa Casa, e a aceitação e

interesse do utente na avaliação a efetuar prende-se com um conjunto de motivos, desde a informação que lhe é transmitida pelos profissionais de saúde e de ação social, até às indicações do seu médico de família, passando pela acessibilidade em termos de transporte.

No sentido da promoção do Serviço, o CAGRG desenvolveu ao longo de 2011 diversos contactos com vista à sensibilização do utente, dos médicos de Clínica Geral e dos profissionais de Ação Social para a importância do trabalho efetuado no Centro.

Ainda nesta linha de promoção do CAGRG, como forma de potenciar a sua atividade, e no sentido de facilitar a ida dos utentes beneficiários de Centro de Dia e Apoio Domiciliário, manteve-se a alteração de horário efetuada em 2010, com a existência de um período mais tardio (11h00) para a realização das Avaliações Funcionais Globais e de Clínica Integrada.

Procurando combater a não comparência dos utentes às consultas, foi dada continuidade ao envio por e-mail do formulário de marcação de consultas aos técnicos dos equipamentos sociais que encaminham os idosos e reforçado o contacto telefónico com os utentes relembrando as datas das consultas e sensibilizando-os para a importância da sua realização.

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

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

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

Em 2011, foram realizados 265 Relatórios Finais Integrados (RFI) aos utentes avaliados no CAGRG, não se atingindo os 535 planeados para o incremento de 10% face a 2010.

A elaboração dos RFI depende da finalização do Relatório Final da Avaliação Funcional Global, realizado no próprio dia da inscrição, e do Relatório Final de Medicina Interna, apenas exequível depois das consultas de especialidade requeridas. Para o cumprimento deste Objetivo Operacional, torna-se necessária a implementação de circuitos que permitam a redução do tempo médio de permanência do utente no sistema (tempo que

decorre entre a data de inscrição do utente até à realização do Relatório Final de Medicina Interna) de 3 meses para apenas um mês, o aumento da capacidade instalada das consultas existentes, em particular as de Medicina Interna, e a contratação de médicos para realizar as consultas de especialidade em falta.

Não obstante o Objetivo Operacional não ter sido atingido, a totalidade dos RFI foram elaborados dentro de um prazo médio de 1,6 dias, inferior ao prazo determinado de 5 dias.

APOIO A PESSOAS NOS DOMÍNIOS FUNCIONAL, COGNITIVO E SOCIAL E A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Objetivo 3: Assegurar a autonomia e inclusão social através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas diferentes áreas de intervenção social.

Prestar Acolhimento Residencial, cuidados de saúde, cuidados psicossociais e de reabilitação – Obra Social do Pousal

A Obra Social do Pousal é um estabelecimento vocacionado exclusivamente para o acolhimento residencial de pessoas portadoras de deficiência, com idade igual ou superior a 24 anos e patologias do foro neurológico (paralisia cerebral e anoxia cerebral), prestando cuidados de saúde, cuidados psicossociais e de reabilitação, a uma população heterogénea em termos etários, género, proveniência e incapacidades.

Com uma capacidade global para 91 residentes, foi prestado apoio a uma média de 89 utentes, correspondendo a uma taxa de realização de 98%.

Quadro 21 - Obra Social do Pousal

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Capacidade	91	91	91	100%	0%
Nº médio de utentes	86	91	89	98%	3%

As faixas etárias dos residentes da Obra Social do Pousal são bastante heterogéneas, apresentando a maioria (58%) idades compreendidas entre os 35 e 59 anos.

Do total de residentes, 65% apresentam um elevado grau de dependência: 36% tem necessidade de apoio para a realização de tarefas da vida diária e 29% encontram-se

em estado de total dependência. Dos restantes, apenas 9% se bastam a si próprios. Em termos de tipologias de deficiência, 90% são portadores de multideficiência.

Em estreita colaboração com o CMR Alcoitão têm sido desenvolvidas intervenções concertadas em momentos de consultas, para o estudo e acompanhamento de soluções de posicionamento e mobilidade com vista à adequação e adaptação de ajudas técnicas, de soluções específicas e de sistemas alternativos de comunicação.

No âmbito da atividade ocupacional, destacam-se atividades Psicopedagógicas (nomeadamente Escola – 12 residentes, Musicoterapia - 46, Movimento e Dança – 26, Cinoterapia - 7), atividades Sócio ocupacionais (trabalhos manuais e oficinais, atelier de cerâmica, atividades de culinária, bar e o bazar, passeios, colónias de férias fechadas, atividades de horta pedagógica e jardinagem).

As atividades de Hidroginástica, o espaço Brincolândia, a sala Snoezelen e o desporto adaptado (nomeadamente o Boccia), continuaram a ter relevância nos cuidados aos utentes ao nível da dimensão terapêutica e de lazer.

Foi dada continuidade aos cuidados terapêuticos em Terapia da Fala, cuja atuação incidiu na Alimentação, Articulação Verbal, Capacidade Respiratória, Capacidades Cognitivas, Comunicação, Dificuldades no Cálculo, Leitura e Escrita, Linguagem, Motricidade Oro-facial, Postura, Relaxamento e Voz.

A Obra Social do Pousal tem promovido e incentivado o contacto familiar (58% dos residentes mantiveram contacto regular com a sua rede familiar e apenas 9% não tiveram qualquer contacto) e tem procurado a integração dos utentes na comunidade através de parcerias locais e participação em diversas iniciativas.

ATENDIMENTO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

Objetivo 3: *Assegurar a autonomia e inclusão social através da prestação de cuidados de saúde e do apoio nas diferentes áreas de intervenção social.*

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

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

Em 2011, frequentaram os ateliers ocupacionais, 276 utentes diferentes (219 no CASA e 57 no CASSB), correspondendo a um acréscimo de 17% face ao ano anterior e a uma taxa de realização de 60%.

Quadro 22 - Ateliers Ocupacionais

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de centros de apoio social	2	2	2	100%	0%
Nº de ateliers	4	4	4	100%	0%
Capacidade	65	65	65	100%	0%
Nº de utentes diferentes	235	461	276	60%	17%
Frequência média diária	60		63		5%
Colocação profissional	36		15		-58%

Apesar do acréscimo verificado no número de utentes saídos, as colocações profissionais tiveram um decréscimo de 58% face a 2010. Este facto ficou a dever-se à alteração gradual do perfil dos utentes apoiados pelo CASA, na sequência da orientação dada aos serviços para encaminhamento para outras respostas de pessoas com maiores perspetivas de empregabilidade.

Assegurar o funcionamento de um Centro de Apoio a Indivíduos Isolados, abrangendo 200 utentes (DIASL Sul)

O Centro de Apoio a Indivíduos Isolados (CAII) resulta da reinstalação de uma Equipa específica do Atendimento Social que trabalhava exclusivamente com população sem-abrigo ou com domicílio instável, tendo sido criado como resposta ao perfil das problemáticas que incidem na população residente na área de intervenção da DIASL Sul.

O Centro procura garantir a implementação de uma metodologia de intervenção polivalente e centrada nas necessidades dos utentes, garantindo o desenvolvimento de serviços e atividades alargadas e multifacetadas.

Em 2011, o CAII apoiou 146 utentes diferentes e realizou 1.067 atendimentos. A taxa de execução de 73% é justificada pela atualização do número de processos ativos após reavaliação das situações em acompanhamento no início de 2011.

Quadro 23 - Centro de Apoio a Indivíduos Isolados

Indicadores de Actividade	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011
Nº de utentes diferentes apoiados	200	146	73%
Nº Total de Atendimentos		1.067	
Gabinete		974	
Domicílio		93	

A mudança da Equipa para um espaço próprio facilitador de um atendimento mais personalizado, e a afetação parcial de um Psiquiatra da Unidade Saúde Domingos Barreiro para apoio no diagnóstico de patologias e na definição de Planos de Intervenção, permitiram uma melhoria significativa na qualidade do serviço prestado aos utentes.

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

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

Em 2011, nos dois Centros de Acolhimento (Centro de Acolhimento Noturno dos Anjos e Centro de Alojamento Temporário Mãe D'Água) foram efetuadas 513 admissões.

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

Em 2011, o CATMA apoiou uma média de 86 utentes em alojamento de emergência, correspondendo a uma taxa de realização face ao planeado de 82%. O decréscimo de utentes apoiados ficou a dever-se a um maior número de situações sinalizadas

encaminhadas para outra resposta social sem necessidade de pernoita. O tempo médio de estadia foi de 3 dias, refletindo a necessidade de prolongar a permanência de emergência para além do definido no Regulamento Interno devido à escassez de respostas alternativas.

Quadro 24 - CATMA: Acolhimento de Emergência

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização	Taxa de Variação
Capacidade	6	6	6	100%	0%
Nº medio de utentes	93	105	86	82%	-8%
Nº de utentes admitidos	381		359		-6%
Frequência média diária	3		3		20%
Tempo médio de estadia (dias)	3	2	3	63%	0%

O alojamento temporário visa responder prioritariamente às necessidades de alojamento, proporcionando ainda higiene diária e alimentação (pequeno-almoço e ceia), salvaguardando as necessidades básicas de subsistência.

Em 2011, o número médio de utentes que beneficiou do alojamento temporário foi de 72, correspondendo a uma taxa de realização face ao planeado de 87%. De salientar o aumento considerável do tempo médio de estadia no CASA face a 2010 (+43%) e a baixa taxa de realização (54%) face ao planeado, o que evidencia a necessidade de prolongamento da permanência dos utentes por dificuldades de integração profissional.

Quadro 25 - CATMA e CASA: Acolhimento Temporário

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Capacidade	45	45	45	100%	0%
Nº medio de utentes	81	83	72	87%	-11%
Nº de utentes admitidos	169		154		-9%
Frequência média diária	36		33		-8%
Tempo médio de estadia (dias)	83	86	112	70%	35%

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

O Centro de Apoio Social dos Anjos (CASA) oferece respostas de primeira linha através do refeitório e da prestação de cuidados de higiene e conforto, articulado com outras

respostas, tais como a integração em ateliers, o acesso a cuidados de saúde através do gabinete médico ou o alojamento temporário através do Centro de Acolhimento Noturno.

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

Em 2011, forneceu refeições a 593 pessoas, correspondendo a uma taxa de realização de 59%. A diminuição do número de utentes que diariamente usufruem do refeitório e o consequente decréscimo do número de refeições servidas (-17% face a 2010) deve-se ao trabalho desenvolvido pelo Atendimento/Acompanhamento Social, que encaminha para esta resposta social apenas pessoas sem-abrigo ou com problemas graves de alcoolismo/toxicod dependência, encontrando respostas alternativas às necessidades básicas de alimentação para os restantes utentes.

Quadro 26 - Refeitório Social

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Capacidade	500	500	500	100%	0%
Nº de utentes diferentes	580	1.000	593	59%	2%
Frequência média diária	225		180		-20%
Nº de novos utentes	171		105		-39%
Nº de refeições total	121.615	145.000	100.688	69%	-17%
Nº médio diário de refeições	333		308		-8%

No âmbito do Plano de Emergência Social (PES), a partir do dia 12 de julho foi prolongado até às 24 horas o horário de funcionamento do Centro de Apoio Social dos Anjos. Após análise quantitativa e qualitativa efetuada em setembro, verificou-se que não existia necessidade deste prolongamento, dado que não teve influência, quer no número quer na tipologia de utentes abrangidos, pelo que se retomou o horário das 09h00 às 20h00.

Quadro 27 - Prestação de Cuidados de Higiene Pessoal

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Cuidados de Higiene Pessoal					
Nº de Banhos	4228		2616		-38%
Nº de Utentes Diferentes	239	400	100	25%	-58%
Fornecimento de Roupa					
Nº de Utentes Diferentes	239	400	100	25%	-58%
Serviço de Lavandaria					
Nº de Utentes Diferentes	172	400	131	33%	-24%
Nº de Utilizações	4.447		2.810		-37%

O aumento da disponibilização dos serviços de Cuidados de Higiene Pessoal e Fornecimento de Roupa por outros equipamentos sociais da SCML na cidade, nomeadamente através da rede de Centros de Dia, justifica as baixas taxas de realização do nº de utentes diferentes utilizadores destes serviços e, consequentemente, o decréscimo significativo do nº de serviços prestados face a 2010.

No Gabinete Médico, o nº médio de utentes atendidos foi de 40 e realizaram-se 408 consultas de psiquiatria, correspondendo a taxas de realização de 30% e 70%, respetivamente. Esta situação resulta do decréscimo significativo (-63%) do nº de utentes face ao ano anterior.

O nº atendimentos em cuidados de enfermagem registou um crescimento de 18%, apesar da expressiva diminuição (-83%) do nº médio utentes. As taxas de realização atingiram 170% e 25%, respetivamente.

Ao nível da prevenção e promoção da saúde, através da articulação e trabalho conjunto com o Centro de Diagnóstico Pneumonológico da Alameda e com o Centro de Saúde da Penha de França, foram encaminhadas para rastreio 182 pessoas, representando uma taxa de realização de 46%.

Através do acompanhamento médico foram realizados 103 encaminhamentos para Serviços de Saúde da Comunidade, o que constitui um aumento de 186% em relação a 2010.

Quadro 28 - Gabinete Médico

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Gabinete Médico					
Nº de consultas de psiquiatria	620	580	408	70%	-34%
Nº médio de utentes atendidos	107	130	40	30%	-63%
Cuidados de Enfermagem					
Nº de consultas	2.021	1.400	2.381	170%	18%
Nº médio de utentes atendidos	505	350	88	25%	-83%
Encaminhamentos:					
Nº de encaminhamentos p/ Hospital/C	36		103		186%
Rastreio Pneumonológico					
Nº de pessoas encaminhadas p/ rastre	3	100	2	2%	-33%
Nº de pessoas rastreadas pelo Centro I	115	400	182	46%	58%

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

A Direção de Apoio à Inserção e Bem-Estar (DIAIBE) é o serviço da Santa Casa que tem por missão proceder à gestão das respostas no âmbito do VIH/SIDA.

Em 2011, deu continuidade às suas atividades de promoção da qualidade de vida e integração na comunidade dos doentes portadores do vírus da sida residentes na cidade de Lisboa que se encontrem em situação social, familiar e económica precária, tendo continuado a articular com serviços e organismos externos à SCML, nomeadamente Hospitais, Centros de Saúde, Centros de Diagnóstico e Terapêutica, Centros de Atendimento a Toxicodependentes e Centro de Atendimento a Alcoólicos.

Quadro 29 - Apoio à Inserção e Bem-Estar

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Apoio Domiciliário					
Nº de serviços	1	1	1	100%	0%
Capacidade	60	60	60	100%	0%
Nº de utentes diferentes	110	130	153	118%	39%
Centro de Dia					
Nº de serviços	1	1	1	100%	0%
Capacidade	60	75	60	80%	0%
Nº de utentes diferentes	88	110	107	97%	22%
Apoio Residencial					
Nº de serviços	2	2	2	100%	0%
Capacidade	39	39	39	100%	0%
Nº de utentes diferentes	71	59	91	154%	28%
Apartamentos Terapeuticamente Assistidos					
Nº de apartamentos	14	15	15	100%	7%
Capacidade	53	56	55	98%	4%
Nº de utentes diferentes	65	75	81	108%	25%
Acompanhamento e Vigilância Terapêutica					
N de Utentes Atendidos - Apoio Ambulatório	757	1.800	779	43%	3%
N de Utentes Atendidos - Consulta de Adesão	50	50	78	156%	56%
Nº de Acções de Formação / Informação	137	160	167	104%	22%

Serviço de Apoio Domiciliário

O apoio domiciliário assegura a prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio dos utentes infetados e afetados pelo VIH/SIDA, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida do indivíduo e respetivas famílias, assegurando cuidados de higiene e conforto, evitando internamentos hospitalares frequentes e retardando a institucionalização dos utentes.

Em 2011, foram apoiados 70 novos utentes e 153 utentes diferentes, o que corresponde a uma taxa de realização de 118% face ao planeado e a uma variação positiva face a 2010 de 39%.

Centro de Dia

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

Durante o ano de 2011, proporcionou apoio a 107 pessoas, com uma frequência média diária de 71 utentes para uma capacidade de 60. Devido à impossibilidade da reinstalação em 2011 do Centro de Dia do Centro de Santa Maria Madalena, não se concretizou o aumento da capacidade em 15 lugares, conforme planeado. Este aumento continua a ser necessário, de modo a responder às solicitações quer dos utentes do centro de dia, quer dos utentes dos Apartamentos Terapeuticamente Assistidos, cuja integração na resposta de centro de dia é priorizada.

Apoio Residencial

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

O apoio residencial é prestado através da Residência de Santa Rita de Cássia e da Residência Madre Teresa de Calcutá. Em 2011, as 2 residências acolheram e apoiaram 91 utentes diferentes, atingindo uma taxa de realização de 130% e um acréscimo de 28% face a 2010.

Apartamentos Terapeuticamente Assistidos

Esta resposta social, constituída por 15 apartamentos, está vocacionada para o acolhimento temporário de indivíduos independentes ou com dependência parcial para a realização das suas atividades de vida diária e saúde, que se encontram em situação de rotura familiar e/ou desfavorecimento socioeconómico.

Em 2011, foram apoiados 81 utentes diferentes, registando uma taxa de realização de 108% e uma variação positiva de 25% face a 2010. Verificou-se a integração de 34 novos utentes.

Acompanhamento e Vigilância Terapêutica

O Acompanhamento na Adesão Terapêutica garante o fornecimento de medicação e a vigilância, especificamente na prevenção e tratamento das doenças oportunistas, em articulação com os serviços clínicos e sociais, como forma de promover a saúde e a qualidade de vida dos utentes. Em 2011 realizaram-se 4.872 atendimentos de Acompanhamento e Vigilância Terapêutica a um total de 779 utentes.

Nas Consultas de Adesão, o nº de atendimentos e o nº de utentes atendidos cresceram 48% e 56%, respetivamente, face a 2010, com taxas de realização acima dos 100%.

A Toma Observada, que tem como objetivo o acompanhamento do cumprimento de adesão ao plano terapêutico, acompanhou 78 utentes diferentes, tendo-se realizado 13.257 atendimentos e integrado 37 novos utentes.

Durante o ano em análise a DIAIBE continuou a desenvolver ações e cursos de informação/sensibilização e formação. Foi realizado um total de 167 ações de formação/informação: 48 de formação e 119 de informação.

Parcerias

Em estreita articulação com vários serviços, a DIAIBE desenvolve a sua intervenção com uma rede de parcerias de modo a garantir as melhores respostas aos utentes. Durante o ano de 2011, destacam-se as parcerias nos Roteiros de Saúde Materno-Infantil, a colaboração com a Coordenação Nacional de Luta Contra a Sida para o Plano Nacional de Saúde 2011-2016, o Protocolo com o Hospital D. Estefânia para o acompanhamento de jovens infetados e afetados, a colaboração com a Unidade de Cidadania e Promoção do voluntariado no âmbito do “Ano Europeu do Voluntariado” e a articulação com a Direção Geral de Reinserção Social na aceitação de utentes para cumprimento de horas em trabalho comunitário.

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

A Casa de Transição permite acolher temporariamente reclusos em condições de poder beneficiar de liberdade condicional ou em termo de pena, com vista à sua reinserção social, preparando e apoiando a sua autonomização.

Com uma capacidade planeada e realizada de 10 lugares, durante o ano de 2011, esta resposta social acolheu 6 novos utentes, tendo sido sinalizadas/avaliadas 13 situações. O nº médio de utentes foi de 9, registando uma taxa de realização de 75% face ao planeado.

O tempo médio de permanência na Casa foi de 10 meses, mais 3 que em 2010 e menos 2 que o previsto.

Quadro 30 - Casa de Transição

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Capacidade	10	10	10	100%	0%
Nº médio de utentes	10	12	9	75%	-10%
Tempo médio de estadia (meses)	7	12	10	117%	43%

Assegurar o Atendimento Social e de Emergência da cidade de Lisboa, procedendo ao diagnóstico das situações de vulnerabilidade e promovendo a inserção social, mobilizando os diferentes recursos disponíveis, designadamente: RSI com 11.655 processos ativos, 36.653 processos ativos e 59.714 atendimentos em Atendimento Social e 9.600 atendimentos de Emergência

Atendimento Social

O Atendimento Social é uma resposta desenvolvida nos serviços de Ação Social destinada a apoiar indivíduos e famílias na prevenção e/ou reparação de problemas, gerados ou geradores de situações de exclusão social. Assenta numa relação de reciprocidade, estabelecida entre o técnico e o utente, tendo em vista a promoção de condições facilitadoras de bem-estar e qualidade de vida, nomeadamente através da negociação e contratualização de um plano de inserção social.

No final de 2011, existiam 31.742 processos ativos, com uma taxa de execução de 87% face ao planeado. A diminuição face a 2010 ficou a dever-se a um processo de validação dos processos existentes efetuado ao longo do ano, com principal incidência no 4º trimestre.

O nº total de atendimentos foi superior ao planeado, em particular os atendimentos em gabinete (+9%). Este aumento da procura do serviço, assim como dos apoios pecuniários prestados, indicia o aumento da complexidade e agravamento do contexto

socioeconómico, onde se destaca a redução e/ou cancelamento das prestações e apoios sociais e o aumento da taxa de desemprego.

Quadro 31 - Atendimento Social

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
N.º Processos Abertos	3.189		2.567		-20%
N.º Total de Atendimentos	61.780	59.714	62.270	104%	1%
N.º Atendimentos em Gabinete	55.884	53.441	58.140	109%	4%
N.º Atendimentos no Domicílio	5.896	6.273	4.130	66%	-30%
N.º Processos Diferentes Atendidos	20.187	15.454	20.111	130%	0%
N.º Processos Activos	33.417	36.653	31.742	87%	-5%

Em termos de divisão territorial dos Serviços, a DIASL Sul apresenta o maior número de atendimentos e processos ativos e a DIASL Oriental o maior nº de processos com atendimento.

Em 2011, foi elaborado o primeiro Manual do Atendimento / Acompanhamento Social da SCML. Este documento constitui-se como uma mais-valia para os técnicos que trabalham nesta área visto que explicita a estrutura, os princípios orientadores, os procedimentos e os circuitos de articulação, visando a uniformização de práticas entre os vários serviços que disponibilizam esta resposta.

Rendimento Social de Inserção

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

Em 2011, verifica-se um decréscimo ao nível do número de processos ativos e de acordos de inserção assinados, face a 2010, o que contribui para que as taxas de realização face ao planeado sejam inferiores a 100%. Esta diminuição decorre das alterações introduzidas pelo Decreto-Lei 70/2010 de 16 junho, que determina a junção de vários processos ativos referentes a elementos dos mesmos agregados familiares num processo único e impõe maior rigor no acesso a esta medida.

Quadro 32 - Rendimento Social de Inserção

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de processos ativos	11.459	11.655	10.514	90%	-8%
Nº de processos entrados	3.191		3.549		11%
Nº de Acordos de Inserção assinados	3.393	3.915	3.327	85%	-2%

Durante o ano de 2011, foi implementado o Modelo Referencial de Funcionamento dos Núcleos Locais de Inserção com a elaboração e aprovação do Regulamento Interno, identificando as atribuições e funções específicas de cada sector e a constituição do dossier de acolhimento para as novas entidades.

Atendimento de Emergência

A Direção de Emergência e Apoio à Inserção (DIEAI), através do Serviço de Emergência Social (SES), faz o Atendimento de Emergência especialmente vocacionado para o atendimento/acompanhamento de indivíduos e/ou famílias sem-abrigo e/ou com domicílio instável na cidade de Lisboa, que recorrem por sua iniciativa ou por encaminhamento de outros Serviços/Instituições. Assegura ainda o atendimento, encaminhamento e apoio a indivíduos nacionais e estrangeiros em trânsito na cidade que, por se encontrarem em situação de carência ocasional, se veem impedidos de assegurar o seu regresso ao local de origem.

A intervenção do SES é de primeira linha e assenta no suprimento de necessidades básicas, designadamente alimentação, cuidados de saúde e garantia de acesso a direitos de cidadania, nomeadamente a documentação e prestações sociais de direito, entre as quais o RSI, pensões de reforma, invalidez e subsistência.

Em 2011, foram efetuados 9.471 atendimentos sociais a 1.981 utentes diferentes, o que corresponde a uma taxa de execução de 99%. Do total de utentes que recorreram ao SES, 607 fizeram-no pela primeira vez.

Quadro 33 - Atendimento de Emergência

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de Atendimentos	9.320	9.600	9.471	99%	2%
Nr. Processos Abertos	810		607		-25%
N.º utentes diferentes atendidos	1.980		1.981		0%

Em 2011, a DIEAI assegurou a participação no Plano de Contingência para a População Sem-Abrigo perante Ondas de Frio, através do qual foram apoiadas 72 pessoas, tendo sido encaminhadas 15 para respostas de alojamento. Resultou desta intervenção a saída efetiva de 9 pessoas da rua.

Os apoios ao nível da saúde permitiram abranger 484 pessoas com Credencial de Emergência (+47% face a 2010): 377 para acesso gratuito a medicamentos e 107 para consultas de especialidade.

Prestações Pecuniárias

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

Prestações Pecuniárias Mensais

Em 2011, a verba total atribuída em subsídios mensais foi de € 14.152.260, revelando um incremento de 20% face ao ano anterior. Verificou-se, também, um aumento de 24% no número total de subsídios concedidos (+6.537).

Comparando com o orçamento previsto, verifica-se que a execução orçamental ficou aquém do previsto em 5%. Registaram-se todavia rubricas orçamentais que ultrapassaram os plafonds de orçamento aprovados, de entre as quais se destacam "Pessoas com Deficiência" (+28%), "Requerentes de Asilo" (+20%) e "Refugiados" (+14%).

Quadro 34 - Subsídios Mensais

		Em euros						
	Finalidades	Realizado 2010		Planeado 2011	Realizado 2011		Taxa Realização do Valor	Taxa de Variação 2010/2011
		N.º Sub.	Valor	Valor	N.º Sub.	Valor		N.º Sub. Valor
Infância e Jovens em Meio Natural de	Infância	239	101.577 €	136.500 €	183	70.059 €	51%	-23% -31%
	Jovens em Meio Natural de	774	155.572 €	189.500 €	987	200.051 €	106%	28% 29%
Famílias e Adultos	Famílias	4.236	778.393 €	1.550.105 €	6.937	1.382.355 €	89%	64% 78%
	Pessoas Isoladas	6.317	933.791 €	1.597.866 €	8.219	1.320.446 €	83%	30% 41%
	Pessoas Idosas	1.846	271.305 €	541.328 €	2.371	451.921 €	83%	28% 67%
	Pessoas Idosas - Pag Lares	9.478	8.369.289 €	9.390.000 €	10.335	9.258.601 €	99%	9% 11%
	Sub-total (1)	22.890	10.609.927 €	13.405.299 €	29.032	12.683.433 €	95%	27% 20%
Grupos Específicos	Toxicodependentes	1.356	345.723 €	379.250 €	1.377	342.273 €	90%	2% -1%
	Apoio Tratam. Alcoólicos	72	17.567 €	56.000 €	152	36.027 €	64%	111% 105%
	Pessoas com Deficiência	668	432.282 €	482.750 €	814	619.150 €	128%	22% 43%
	Refugiados	156	40.066 €	49.300 €	170	56.311 €	114%	9% 41%
	Requerentes de Asilo	246	112.225 €	140.000 €	389	167.887 €	120%	58% 50%
	Imig. e Port. Repatriados	1.351	237.112 €	335.500 €	1.342	247.179 €	74%	-1% 4%
	Sub-total (2)	3.849	1.184.976 €	1.442.800 €	4.244	1.468.827 €	102%	10% 24%
Total		26.739	11.794.903 €	14.848.099 €	33.276	14.152.260 €	95%	24% 20%

Comparando com a execução orçamental de 2010, nas finalidades Infância e Família e Adultos, verificou-se um aumento nas rubricas “crianças e jovens em meio natural de vida” (+29%), “famílias” (+78%), “pessoas isoladas” (+41%) e “pessoas idosas” (+67%), o qual se ficou a dever à complexidade e deterioração de algumas situações, decorrente não só do agravamento da situação socioeconómica com consequências em pessoas em idade ativa (desemprego enquanto fator determinante), como também de alterações nos critérios de atribuição de benefícios sociais, sobretudo no que respeita à cessação dos apoios complementares no âmbito do RSI. Os subsídios com a finalidade “apoio a idosos em Lares” têm mantido uma tendência de crescimento: aumento de 11% face ao ano anterior no valor total atribuído (+889,3 milhares de euros) e de 9% no número de subsídios atribuídos (+857 subsídios).

O apoio a Grupos Específicos representou 10% do total da verba atribuída em 2011 em subsídios mensais, com as pessoas com deficiência e os toxicodependentes a apresentarem-se como os grupos com maior peso relativo nesta categoria (42% e 23%, respetivamente). Face a 2010, de referir que os subsídios atribuídos a imigrantes, não obstante terem diminuído em termos de nº, apresentam um acréscimo no valor (+4%) devido ao incremento do valor médio por subsídio (+5%). O valor dos apoios prestados a “pessoas com deficiência” registou um aumento de 43%, justificado pelo incremento do número de subsídios (+22%) e pelo acréscimo do gasto médio por subsídio atribuído (+18%). As verbas concedidas a “toxicodependentes” diminuíram 1% e as atribuídas a “alcoólicos” aumentaram 105%.

Prestações Pecuniárias Eventuais

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

O montante de apoios eventuais concedido em 2011 ascendeu a 1.697,5 milhares de Euros, valor que traduz um incremento de 19% face aos valores de 2010.

Quadro 35 - Subsídios Eventuais

	Execução 2010	Planeado 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização	Taxa de Variação
Nº de subsídios	9.764		11.599		18,8%
Valor*	1.425,2	1.824,6	1.697,5	93%	19,1%
Valor médio**	145,96		146,35		0,3%

* milhares de euros

** euros

Em 2011, os “refugiados” e “requerentes de asilo” passaram a ter a maior expressão no conjunto dos subsídios atribuídos (40%), invertendo a posição com as “ajudas técnicas/produtos de apoio”, que passaram para segundo lugar com um peso relativo de 35%. Esta última rubrica diminuiu 8% face a 2010 devido ao decréscimo do montante disponibilizado pela Segurança Social para este tipo de Apoios, tendo ficado por responder um número significativo de pedidos.

Prestações em Espécie

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

Em 2011, foram abrangidas 22.116 pessoas por este tipo de apoios, registando-se um aumento de 7% comparativamente a 2010.

Quadro 36 - Evolução das Prestações em Espécie Atribuídas

Resultados Obidos		2010	2011	Taxa de Variação 2011/10
Cartões de Saúde	N.º de pessoas com cartão de saúde	20.238	21.755	7%
	Acesso gratuito a medicamentos	2.900	2.978	3%
	Sem acesso gratuito a medicamentos	17.338	18.777	8%
Alojamento em Pensões	N.º de pessoas	95	46	-52%
	N.º de dormidas	863	259	-70%
	Valor gasto	36.586 €	13.581 €	-63%
Serviços Fúnebres	N.º de serviços fúnebres	312	315	1%
	Valor gasto	87.621 €	109.853 €	25%
Total de pessoas abrangidas		20.645	22.116	7%

A atribuição de cartões de saúde permite o acesso dos utentes a consultas médicas e de enfermagem através das Unidades Locais de Saúde da SCML e, em situações excecionais, ao acesso gratuito a medicamentos comparticipados pelo SNS, assumindo a Misericórdia o pagamento da parte não comparticipada. No final de 2011, o número total de cartões de saúde válidos ascendia aos 21.755, tendo-se verificado um acréscimo de 7% (+ 1.517 cartões) relativamente ao ano anterior. Este facto deve-se principalmente às regularizações das situações dos utentes que tinham acompanhamento de saúde mas não tinham atribuído o respetivo cartão.

O alojamento em pensões assume carácter transitório, uma vez que o objetivo do apoio prestado passa por intervir de forma a criar mecanismos estáveis de inserção social dos indivíduos que se encontram sem alternativa habitacional. O número de utentes abrangidos diminuiu 52% e o número de dormidas 70%, facto justificado por uma maior racionalidade na utilização deste recurso, associado a uma maior adequabilidade de outras respostas internas à SCML. A diminuição de gastos (-63%) não acompanhou a descida do número de dormidas (-70%), devido ao aumento do custo da diária verificada em Setembro de 2010 (aumento do IVA em 2 p.p.).

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, e assegurar a realização dos serviços fúnebres. Embora o número de funerais realizados em 2011 tenha crescido apenas 1%, verifica-se um incremento de 24% no valor médio por funeral devido ao aumento do IVA e do custo da prestação de serviços.

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

De forma a inverter os processos geradores de pobreza e de exclusão em territórios urbanos específicos, a SCML tem vindo a desenvolver modelos de intervenção, projetos e atividades, como promotora ou integrando iniciativas de outros atores. A intervenção no âmbito do desenvolvimento local tem exigido a construção de projetos integrados, assentes numa visão estratégica de trabalho em rede, participação, otimização e mobilização de recursos endógenos e exógenos.

Quadro 37 - Projetos de Intervenção Local

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de Projetos	8	8	8	100%	0%
Número de zonas de intervenção	9	9	9	100%	0%
Nº médio de utentes	4.475	3.802	3.777	99%	-16%
Nº Total de Parceiros	129	130	127	98%	-2%
Nº de Respostas Criadas	11	12	10	83%	-9%

Em 2011, verificaram-se taxas de realização de 100% quanto ao número de serviços de apoio comunitário e ao número de zonas de intervenção. O número médio de utentes regista uma taxa de realização de 99%, situando-se o número total de parceiros e o número de respostas criadas nos 98% e 83%, respetivamente.

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

Em 2011, este projeto desenvolveu um conjunto vasto de atividades, de que se destacam: o Núcleo Empreendedor Liga-te, cujas ações envolveram 154 pessoas e mobilizaram a colaboração voluntária de 13 entidades; o Espaço Cidadania de apoio a respostas de suporte ao cidadão e à comunidade, visando a informação, capacitação e

reforço de competências, tendo envolvido 322 pessoas beneficiárias das diversas ações desenvolvidas; o Espaço Digital que procura promover e facilitar a aproximação do cidadão à sociedade da informação enquanto estratégia de inclusão social, tendo beneficiado das ações promovidas 143 pessoas.

Na Zona Oriental, o Trabalho Comunitário está integrado em Centros com outras valências (Centro de Desenvolvimento Comunitário do Bairro dos Lóios, Centro Social Comunitário do Bairro da Flamengo e Centro de Promoção Social da PRODAC) ou resulta da integração dos técnicos do Atendimento nas dinâmicas locais de parceria, de que é exemplo o Espaço Saberes e a Rede Laranjeiras Machado. Em 2011 foi dada continuidade aos objetivos definidos em 2010, sendo de destacar os seguintes projetos: Intercâmbio Internacional de Jovens; Conselho Marvilense, promovido pela Junta de Freguesia de Marvila; Parcerias no projeto BIP/ZIP, Banco do Tempo, Hora da Troca, Lavandaria Social, Serviço de Apoio à Comunidade, Banco de Roupas Domésticas e Pequeno Mobiliário; Criação de uma Associação Intergeracional; Parceria no projeto de Voluntariado Intergeracional de Proximidade numa parceria da SCML com a Ashoka ao nível da formação em empreendedorismo jovem e apoio a projetos.

Na zona Sul/Oriental, a Equipa de Intervenção Comunitária para o Vale de Chelas (EIC) deu continuidade à implementação do Programa de Desenvolvimento Comunitário Urbano – K’CIDADE nos 6 micro territórios repartidos pelas freguesias de São João e Beato, em bairros onde reside maioritariamente população do antigo Bairro da Curraleira. Durante o ano de 2011, a atividade da EIC foi estruturada em 4 dimensões: 1) Fortalecimento das Organizações de Base Local, através da (re)constituição de grupos formais ou informais de moradores, da dinamização do associativismo desportivo local e do desenvolvimento de um plano de capacitação de organizações de base local; 2) Reforço da Rede de Parceiros, através dos projetos Rede de Parcerias e Sistema de Informação Geográfica Comunitário; 3) Formação Parental, através do reinício das Sessões semanais para a Intervenção Precoce na Primeira Infância; 4) Educação, através da continuidade de implementação de aulas de Judo na Creche Missão Nossa Senhora e Escola EB1 Duarte Pacheco e da integração do K’Cidade no respetivo órgão de Gestão Escolar.

Assegurar o funcionamento de uma equipa de rua promovendo a aproximação dos serviços às pessoas em situação grave de exclusão social

A Equipa de Rua desenvolve um conjunto de atividades dirigidas a Pessoas Sem-Abrigo na rua, oferecendo um atendimento de 1º linha com o objetivo da sua adesão e envolvimento num processo conducente à saída da situação de sem-abrigo. Através do estabelecimento duma relação dialogante e potenciadora da confiança, procura conhecer a sua situação e motivar esta população para um atendimento de 2ª linha, nomeadamente para atendimentos individuais e/ou sessões semanais de apoio (Grupo Aberto) do Serviço de Emergência Social.

Durante 2011, a Equipa estabeleceu 904 contatos (taxa de realização de 65%) nas abordagens de rua, realizadas duas vezes por semana, tendo sido contactadas 228 pessoas que se encontravam na rua e efetuado o acompanhamento psicossocial a 104 pessoas. Verificou-se um decréscimo (-22%) no número de encaminhamentos realizados, bem como no número de pessoas que saíram da rua (-7%).

O facto das taxas de realização da Equipa de Rua ficarem aquém do planeado, ficou a dever-se não só a uma maior articulação entre as diferentes Equipas de Rua que intervêm na cidade, o que permite uma melhor distribuição dos casos e a redução do número de utentes por equipa, como também ao aumento do tempo por pessoa abordada.

Quadro 38 - Equipa de Rua

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de contactos	1311	1400	904	65%	-31%
Nº de pessoas contactadas	229	275	228	83%	0%
Nº de pessoas em acomp. psico-social	124	160	104	65%	-16%
Nº de participantes em reuniões de grupo abertas	22		7		-68%
Nº de pessoas encaminhadas	364		284		-22%
Nº de pessoas que saíram da rua	28		26		-7%

Durante o ano de 2011, saíram da rua 26 pessoas, o que corresponde a uma taxa de realização de 79% face ao objetivo estipulado (33 pessoas).

De referir que na sequência da participação da DIEAI no Plano de Contingência para a População Sem-Abrigo perante Ondas de Frio, saíram da rua mais 9 pessoas.

Assegurar o Apoio Comunitário a pessoas em situação de exclusão social - Ajuda Alimentar a 292 pessoas

O Serviço de Apoio Comunitário a Famílias em Situação de Exclusão Social consiste no apoio ao nível da satisfação das necessidades básicas, sustentado por um plano de intervenção adequado às necessidades das famílias/indivíduos. Abrange prestações como alimentação, serviço de banhos, tratamento de roupa e integração em Atividades Ocupacionais desenvolvidas no estabelecimento. Este tipo de apoio integrado em respostas locais surge como forma de evitar a desinserção social dos indivíduos, constituindo um recurso alternativo a respostas deslocalizadas do território de pertença de que é exemplo o Centro de Apoio Social dos Anjos (CASA).

No 1º Trimestre de 2011, este tipo de apoio foi implementado no Centro de Dia da Pena, aumentando assim o número de estabelecimentos com esta resposta e o número de utentes abrangidos, ambos com taxas de realização acima dos 100%.

Quadro 39 - Apoio Comunitário

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Nº de serviços de apoio comunitário	17	17	18	106%	6%
Nº de utentes (média trimestral)	263	292	308	105%	17%
Frequência média diária	230		251		9%
Nº total de refeições	89.583	103.026	99.871	97%	11%
Média diária de refeições	307		381		24%

Em 2011, registou-se um aumento nos principais indicadores de atividade devido ao crescente número de indivíduos e famílias que viram os seus rendimentos reduzidos, quer por situações de desemprego e endividamento, quer por situações de redução do valor das prestações sociais.

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

Para concretização de atividades de férias, a SCML recorre à Colónia de Férias de São Julião da Ericeira e a unidades hoteleiras externas.

Globalmente, as atividades de férias de 2011 abrangeram menos 306 utentes diferentes que em 2010, sendo a área da Infância e Juventude aquela que registou uma diminuição

mais acentuada (-302). Esta situação resulta da diminuição da faixa etária das crianças admitidas na resposta social de Jardim de Infância e da não participação do Centro Multicultural.

A diminuição da participação de utentes na área dos Idosos é reflexo do agravamento do seu grau de dependência, principalmente nas respostas sociais de Centro de Dia, SAD e Residência Temporária.

Quadro 40 - Atividades de Férias

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Atividades de Férias					
Utentes diferentes abrangidos	3.367		3.061		-9%
Utentes em act. de férias itinerantes (aberta)	1.412	1.391	1.235	89%	-13%
Utentes em act. de férias fixas (fechada)	1.535	1.922	1.368	71%	-11%
Utentes em act. de férias - outras (passeios)	2.117		1.836		-13%

Nos passeios e na atividade de férias aberta participaram maioritariamente crianças/jovens, representando 51% e 48%, respetivamente, do total de utentes abrangidos. Na atividade de férias fixas participaram mais idosos, representando 45% das participações nesta modalidade.

A Colónia de Férias de S. Julião da Ericeira é um equipamento da Misericórdia de Lisboa especialmente vocacionado para a realização de atividades de férias dos utentes da SCML, estando igualmente aberto a utilizadores externos na modalidade de acantonamento. Em 2011, na modalidade de Colónia Fechada participaram 563 utentes da SCML, mais 26 do que em 2010. A modalidade de Acantonamento/Acampamento abrangeu 963 utilizadores externos (55 em acampamento e 908 em acantonamento), tendo registado um aumento significativo (+ 754 participantes) face a 2010. Nas colónias abertas/passeios participaram 15 utentes.

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

Em 2011, o Centro Multicultural continuou a apoiar o desenvolvimento de competências pessoais e funcionais de mulheres de etnia cigana, tendo sido estruturados 3 grupos de 6 mulheres com a duração de um trimestre, abrangendo deste modo 18 formandas durante o ano de 2011. O número de certificações em competências básicas em tecnologias da informação e comunicação aumentou de 10 para 14.

Durante o ano de 2011, este projeto contou com a participação de algumas entidades externas, nomeadamente a Modatex (Centro de Formação Profissional da Indústria Têxtil, Vestuário, Confeção e Lanifícios) e a ANJAF (Associação Nacional para a Ação Familiar).

Mantiveram-se as parcerias e articulações com outros serviços da SCML (encaminhamento, intercâmbio, divulgação e exposição de “produtos” e experiências), designadamente com as DIASL e respetivos estabelecimentos, entre os quais se destaca o Centro de Desenvolvimento Comunitário da Ameixoeira no âmbito do Programa K Cidade.

Assegurar o Apoio ao Cidadão através de atendimento individualizado, esclarecido, informativo e de orientação/encaminhamento – 1.300 pedidos de informação

O Apoio ao Cidadão presta um serviço de natureza informativa e de orientação/encaminhamento na área da Ação Social, facilitador da acessibilidade dos cidadãos aos seus direitos sociais assegurados por serviços da SCML e pelas diversas entidades com responsabilidades nesse âmbito. A sua atividade desenvolve-se através de um atendimento personalizado por via telefónica, escrita ou atendimento presencial.

Em 2011, foram registados 1.142 pedidos de informação, dos quais 637 (56%) foram feitos via telefone, 178 (16%) por e-mail, 168 (15%) presencialmente e 159 (14%) por escrito.

A maioria dos ofícios respondidos pelo Apoio ao Cidadão remete para a contestação de decisões da Ação Social Local e para a concessão de apoios ou admissão em equipamentos de infância.

Os pedidos de informação mais frequentes relacionaram-se com Estabelecimentos/Serviços para Idosos (21%), informações gerais (14%) e Acolhimento Familiar para Idosos e/ou Pessoas Adultas com Deficiência (12%).

O Apoio ao Cidadão procedeu ainda ao registo e análise estatística das ocorrências do processo de reclamações em conformidade com o Decreto-Lei nº 156/2005 de 15/09 (com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei nºs 371/2007 de 6 de Novembro e 118/2009 de 19/06), tendo-se registado 18 reclamações, menos 85% do que as registadas em 2010. Todas foram considerados improcedentes pela entidade reguladora do sector, designadamente o Instituto de Segurança Social.

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

No âmbito da Rede Social de Lisboa, o ano de 2011 foi marcado essencialmente pela finalização e negociação interna da Proposta de Plano de Desenvolvimento Social (PDS).

Os PDS são instrumentos fundamentais de planeamento e de definição conjunta e negociada de objetivos prioritários para a promoção do Desenvolvimento Social Local. Nesta linha, e de acordo com os processos participativos inerentes às metodologias de trabalho em rede, foram realizadas em janeiro, 12 sessões de trabalho com as CSF/CSIF (participaram 71 entidades parceiras) no âmbito da construção da Agenda Estratégica que faz parte integrante da Proposta de PDS.

Na 13ª Sessão Plenária do Concelho Local de Ação Social de Lisboa (CLAS-Lx.) realizada em julho de 2011, foi apresentada a Proposta de PDS, que ficou em apreciação dos parceiros até setembro e aguarda agendamento de nova sessão plenária para a apreciação final.

Ainda ao nível do planeamento estratégico e nas áreas de intervenção selecionadas pelo Plenário, a Rede tem construídos os seus três Planos, embora em estádios diferentes: 1) Proposta de Plano de Intervenção para a Área do Envelhecimento - esta proposta visa a reorganização da rede de respostas, a rentabilização dos recursos e a identificação de novas respostas adequadas às necessidades locais. Em janeiro de 2011 foi submetida a apreciação dos parceiros da Rede, em 5 sessões de trabalho participadas por 43 instituições que desenvolvem intervenção nesta área. Continua a aguardar agendamento para Plenário; 2) Proposta do Grupo de Trabalho da Área das Crianças - encontra-se em formato de documento - Policy Maker, integrando as medidas Direito ao Tempo de Ser Criança e Atividades de Enriquecimento Curricular e Direito à Denúncia/Mediação e Mecanismos de Denúncia e Abertura do Espaço Escola. Está concluída, aguardando apreciação pela Comissão Tripartida; 3) Plataforma Pessoa Sem Abrigo - tem vindo a desenvolver ações em parceria com vista à operacionalização do Plano da Cidade para a Pessoa Sem Abrigo e à constituição do NPISA (Núcleo de Planeamento Intervenção Sem Abrigo) de acordo com a Estratégia Nacional para Integração de Pessoas Sem Abrigo.

Ao nível territorial existem 18 Comissões Sociais de Freguesia e 1 Comissão Social Inter Freguesias, tendo sido constituídas em 2011 as CSF de Sta. Isabel e S. João (DIASL

Sul), Ameixoeira (DIASL Norte), Campolide e Ajuda (DIASL Centro-Occidental) e Beato (DIASL Oriental).

EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Objetivo 1: *Reduzir para 15,8% a taxa de abandono de formandos em percursos de Educação/Formação e Certificação.*

A intervenção na área da Educação, Formação e Certificação, operacionalizada pelos três Centros de Formação da SCML – Aldeia de Santa Isabel, Centro Multicultural e Centro de Educação Formação e Certificação – desenvolve programas específicos de combate à pobreza e exclusão social dirigidos a jovens e adultos que se encontram em risco ou afastados do mercado de trabalho.

A intervenção atua sobre as condições de empregabilidade através do reforço das competências pessoais/sociais e níveis de qualificações escolares e profissionais, prevenindo o abandono escolar precoce, contrariando o insucesso escolar e promovendo a formação ao longo da vida e a inserção profissional.

Através das diversas modalidades de formação desenvolvidas em 2011 pelos Centros de Formação e pelo Centro Novas Oportunidades, foram abrangidos 2.314 formandos, tendo sido atribuídas, no mesmo período, 432 certificações escolares ou duplas certificações.

Considerando a importância da avaliação como instrumento de monitorização da intervenção, foi concluído no início de 2011 o Estudo de Avaliação do Impacto da Formação Profissional realizada na SCML em termos da Promoção da Empregabilidade e da Inserção Social.

A oferta formativa desenvolvida pela SCML é em parte cofinanciada pelo IEFP, no âmbito do acordo de Cooperação celebrado a 23 de Outubro de 2001 (Centro Formação da ASI), e pelo Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN/POHP – CEFC: EFA Escolar; Formação Modular Certificada; Ser+).

A SCML, enquanto entidade formadora, desenvolve as seguintes parcerias: IEFP (ASI), Centro de Formação Profissional de Sintra (ASI-Inclui), ANQ, Centro de Formação

Profissional de Lisboa para o Sector Terciário (CEFC), Programa para a Inclusão e Cidadania/Programa Integrado de Educação e Formação (CMF), Agrupamento de Escolas Marquesa de Alorna (CEFC), Escola Marquês de Pombal (CEFC), Escola Básica 2,3 – QT.ª Marrocos (CMF).

Quadro 41 - Atividade formativa

Resultados Obtidos	Nº de Cursos/ Módulos	Nº de Formandos/ Adultos em Processo	Abandono/ Desistência	Nº Formandos/ Adultos em processo	Certificado Frequência /Conclusões /Validações	Nº Certificações		Empregabilidade (nº)
						Escolar	Dupla	
31-12-2011								
Jovens								
Educação - Formação ASI	16	479	69	239	0		171	62
Educação - Formação CMF	3	75	6	44	1		19	11
PIEF	2	94	5	55		1	40	27
Pré - Profissionalização	2	26	2	7	17			
Sub -Total	23	674	82	345	18	1	230	100
Adultos								
Educação - Formação	5	183	21	92	4		66	40
EFA B2 Escolar	1	15	2	0	0	13		
Formação Modular*	12	889	58	75	756			
F. Base - Proj. Romi	1	18			18			
F. Base - Ser+	8	95	13	48	34			
F. Base - Alfabetização	7	93	6	0	70			
RVCC		347	68	97	39	122		
Sub -Total	34	1640	168	312	921	135	66	40
TOTAL	57	2314	250	657	939	136	296	140

*Importa referir que os 889 formandos, nas ações modulares de 2011, correspondem a 237 indivíduos.

Desistiram da formação 250 formandos, o que se traduz numa taxa de abandono de 10,8%, superando a meta de 15,8% definida como objetivo.

Dos 2.314 formandos que frequentaram os diversos Centros de Formação da SCML, 1.100 formandos (48%) foram encaminhados pela Ação Social Local, superando o objetivo (25%) estabelecido para 2011.

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

A oferta formativa do Centro de Formação Profissional da Aldeia de Santa Isabel integra cursos de educação e formação de nível I e II, que ao abrigo do Despacho Normativo nº43/99 de 6 de Setembro, conferem a equivalência escolar ao 6º e 9º anos de escolaridade e ao nível I e II EU de formação profissional. Estas ações de formação, organizadas em 4 ações e 18 cursos, foram frequentadas por 479 formandos, tendo as de nível I sido finalizadas por 72 formandos e as de nível II por 99 formandos, estes

últimos tendo obtido a dupla certificação. A taxa de abandono foi de 14%, tendo o nível II representado 38% dos abandonos (contra os 95% do ano anterior).

Quadro 42 - Formação ASI

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Cursos Educação/Formação (Dupla certificação)					
N.º de cursos	18	18	16	89%	-11%
N.º de acções	3		4		33%
N.º de formandos	355	370	479	129%	35%
N.º de formandos em formação a 31/12	226		239		6%
N.º de formandos certificados	86	191	171	90%	99%
N.º de formandos que desistiram	43		69		60%
Volume de formação (em horas)	296.197	386.085	305.368	79%	3%

Dos 99 formandos que concluíram as acções de nível II, 62 ficaram colocados em empregos, dos quais 49 na sua área da formação, verificando-se uma evolução positiva da taxa de integração socioprofissional em relação ao ano anterior (58% para 63%).

O processo de seleção envolveu um total de 280 candidatos, tendo sido concluído por 205 candidatos, dos quais foram admitidos 196 (9 não reuniam condições para admissão). A situação de desistência no processo de seleção continua a refletir a dificuldade de adaptação dos formandos a um contexto de formação exigente que estabelece, por um lado, a aquisição de regras de conduta social a que muitos não estão habituados e, por outro, a aquisição de conhecimentos técnicos e escolares para a qual é necessária uma predisposição para a aprendizagem.

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

O Centro Multicultural (CM) intervém na área da Educação, Formação e Certificação de jovens de ambos os sexos dos 12 aos 20 anos. Com uma oferta formativa variada, o CM continuou em 2011 a apostar em cursos com equivalência ao 9º ano de escolaridade e iniciou pela primeira vez um curso com equivalência ao 12º ano de escolaridade.

No âmbito da Educação-Formação, foram desenvolvidos os cursos de Cozinha e Instalação e Operação de Sistemas Informáticos, tendo sido ministrados na medida PIEF os cursos de Pastelaria e Carpinteiro de Limpos. Com equivalência ao 12º ano, foi ministrado o curso de Instalação e Manutenção de Sistemas Informáticos.

Tendo em vista o trabalho de competências pessoais, sociais e empreendedoras, o CM oferece ainda formação não certificada, nomeadamente a Pré-Profissionalização e o Projeto Romi (destinado a mulheres ciganas), e tem em curso dois projetos (Projeto Y e Projeto de Educação para o Empreendedorismo).

Quadro 43 - Centro Multicultural de Formação

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Pré-Profissionalização					
Capacidade	18	10	10	100%	-44%
Nº de Formandos Diferentes	33	25	26	104%	-21%
Nº de Abandonos	7	2	2	100%	-71%
Nº de Transições p/ Form.Prof.	13		17		31%
Educação - Formação					
Capacidade	30	45	45	100%	50%
Nº de Formandos Diferentes	33	60	75	125%	127%
Nº de Conclusões com Êxito	0	21	19	90%	--
Nº de Abandonos	6	2	6	-200%	0%
Nº de Colocações Profissionais	0	11	11	100%	--
PIEF					
Capacidade	57	55	55	100%	-4%
Nº de Formandos Diferentes	94	130	94	72%	0%
Nº de Conclusões com Êxito	18	48	40	83%	122%
Nº de Abandonos	24	0	5	--	-79%
Nº de Colocações Profissionais	13	25	27	108%	108%
Global da Formação					
Capacidade	105	110	110	100%	5%
Nº de Formandos Diferentes	178	233	213	91%	20%

Do total de 213 formandos, 169 frequentaram a formação certificada (Educação-Formação e PIEF) e 44 a formação não certificada (Pré-profissionalização e Projeto

Romi). De referir que 59 formandos concluíram com êxito o seu percurso formativo, atingindo a dupla certificação (escolar e oficial).

No percurso formativo de Educação-Formação, registou-se um aumento da capacidade devido ao desenvolvimento do curso de nível IV na área da informática. Frequentaram este tipo de formação 75 formandos, desistiram 6 e concluíram com êxito 19, dos quais 11 obtiveram colocação profissional.

Frequentaram a Medida PIEF (Componente Oficial) 94 formandos, desistiram 5 e concluíram com êxito 40, dos quais 27 obtiveram colocação profissional. Face a 2010, é de realçar o significativo decréscimo registado na taxa de abandono (de 26% para 5%), que contribuiu para o aumento expressivo do nº de conclusões com êxito (+122%) e do nº de colocações profissionais (+ 108%).

Concluíram a formação não certificada 35 formandos, dos quais 17 da Pré-Profissionalização que transitaram para a medida PIEF e 18 do Projeto Romi.

Desenvolver a estratégia de educação-formação de adultos como meio efetivo de promoção da empregabilidade, através da certificação escolar e profissional de adultos: cursos EFA nível II (165 formandos) e EFA_B2 Escolar (15 formandos) - CEFC/OFIP

Desde 2002/03, a OFIP tem vindo a desenvolver cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA) de nível básico, em quatro áreas: Agente em Geriatria, Acompanhante de Crianças, Cabeleireiro/a e Cozinheiro/a. Em 2010, a OFIP alargou esta oferta ao nível secundário de educação, tendo iniciado um curso EFA de dupla certificação na área de Técnico de Ação Educativa (S3 Tipo A).

Desde 2010, a OFIP integra ainda um curso EFA B2 Escolar, exclusivamente escolar, procurando facilitar o acesso a formação profissional ou mesmo à empregabilidade direta, dar resposta a necessidades de formação identificadas em contexto de RVC, aumentar a qualificação das pessoas e potenciar a sua capacitação e autonomia.

Em 2011, estiveram em funcionamento 14 ações de formação, distribuídas por 6 percursos distintos: formação escolar EFA B2; cursos EFA B3 (acompanhante de crianças, cabeleireiro, cozinheiro e agente em geriatria); e Nível Secundário (técnico de ação educativa).

Cursos	Nº de ações	Nº de formandos	Nº de Abandonos/ Desistências	Nº Formandos em formação a 31/12/2011	Nº de Formandos que concluíram	Empregabilidade (nº)
Acompanhante de Crianças	2	29	3	14	12	8
Agente em Geriatria	3	39	7	11	21	18
Cabeleireiro	3	42	3	15	24	10
Cozinheiro	4	58	6	39	13	4
Téc. Ação Educativa	1	15	2	13	0	-
EFA B2 Escolar	1	15	2	0	13	-
Total	14	198	23	92	83	40

A modalidade EFA B3 representou, para os 66 formandos que concluíram com dupla certificação, uma oportunidade real de progressão escolar ao nível do 3º ciclo do Ensino Básico (9º ano), e uma qualificação profissional de nível 2 reconhecida pelo mercado de emprego.

Importa referir que dos 198 formandos que frequentaram as ações EFA, apenas 4 formandos não obtiveram a dupla certificação, ficando com certificações parciais.

Do total de 15 formandos que frequentaram o curso EFA B2 Escolar, 13 concluíram com êxito, resultado bastante satisfatório considerando que se trata de uma população com mais dificuldades sociais associadas.

Dos 70 formandos que concluíram a formação EFA B3, 40 obtiveram emprego, dos quais 36 na sua área de formação.

Desenvolver ações de Formação Modular Certificada - 756 formandos e Formação Modular não Certificada - 147 formandos (CEFC/OFIP)

As ações de curta duração, nas vertentes de Formação Modular Certificada (FMC) e Formação Modular Não Certificada (FMNC), foram desenvolvidas segundo o Modelo Geral (ações isoladas) e o Modelo Integrar (percursos integrando vários módulos).

A Formação Modular Certificada tem sido convertida, em algumas situações, em Formação Modular Não Certificada, por se verificar que a maioria dos inscritos não detém o perfil de competências básicas compatível com a organização e características

da Formação Modular Certificada. Este procedimento procura reforçar o treino de competências para aqueles cujo perfil de entrada está aquém das competências formais e garantir uma oferta enquadrável no Sistema Nacional de Qualificações que possibilite a obtenção de uma equivalência escolar de Nível B1, B2 ou B3.

Quadro 45 - Formação Modular

Cursos/Módulo	Nº de UFCD	Nº de conclusões			Nº de abandonos /desistências	Nº de formandos em formação a 31/12/2011
		com aproveitamento	sem aproveitamento	total		
Certificada						
Módulo geral						
Linguagem e Comunicação	3	30	7	37	4	0
Matemática para a Vida	4	30	9	39	3	0
CLC	2	14	1	15	5	0
Sub-Total	9	74	17	91	12	0
Empregabilidade	10	103	5	108	1	15
Linguagem e Comunicação	10	106	6	112	1	15
Inglês	6	53	9	62	1	15
Matemática para a Vida	10	106	6	112	1	15
Informática	10	106	4	110	1	15
Sub-Total	46	474	30	504	5	75
TOTAL CERTIFICADA	55	548	47	595	17	75
Não certificada						
Módulo geral						
Linguagem e Comunicação	1	8	1	9	5	0
Inglês	6	39	24	63	21	0
Informática	6	55	12	67	10	0
Sub-Total	13	102	37	139	36	0
Módulo int.						
Comunicação/Matemática	2	20	2	22	5	0
Sub-Total	2	20	2	22	5	0
TOTAL NÃO CERTIFICADA	15	122	39	161	41	0
TOTAL (Certificada + Não Certificada)	70	670	86	756	58	75

Em 2011, foram desenvolvidas 70 ações (49 financiadas no âmbito do POPH), envolvendo 889 formandos. Tendo em conta que, pela natureza desta formação, a mesma pessoa pode frequentar em simultâneo ou num curto espaço de tempo vários módulos, os 889 formandos correspondem a 237 indivíduos diferentes.

A FMC representa 79% da atividade formativa. Frequentaram a FMC 687 formandos, tendo concluído com aproveitamento 548 e desistido 17.

A FMNC foi frequentada por 202 formandos, concluíram com aproveitamento 122 e desistiram 41. O elevado nº de desistências deve-se, essencialmente, a incompatibilidades horárias entre formação e profissão e a problemas de saúde.

Alfabetização

No âmbito do reforço e aquisição de competências básicas com vista à promoção de uma participação ativa dos adultos em diferentes contextos da sua vida quotidiana, realizaram-se ações de alfabetização em parceria com a Escola Marquesa de Alorna. Estas ações decorreram até ao final do ano letivo 2010/11 no âmbito do ensino extra-escolar, passando a partir do ano letivo em curso (2011/12) a funcionar no quadro do Programa de Formação em Competências Básicas.

Na sequência da suspensão do programa de formação já homologado a nível do Ministério da Educação e a consequente não colocação de professores, não foi possível manter em funcionamento 3 grupos de formação, conforme planeado, tendo iniciado apenas 1 grupo já no último trimestre do ano. Esta situação justifica as baixas taxas de realização face aos objetivos planeados.

Quadro 46 - Ações de Alfabetização/Formação em Competências Básicas

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Alfabetização					
N.º de Ações de Formação	7	8	7	88%	0%
N.º de horas de formação	681	774	647	84%	-5%
Volume de formação	7.305	9.288	5.445	59%	-25%
N.º de formandos	102	96	93	97%	-9%

Em 2011, foram realizadas 7 ações, 1 no âmbito do ensino extra-escolar e 6 no âmbito do Programa de Formação em Competências Básicas. No total das ações foram abrangidos 93 formandos, dos quais 75% concluiu com êxito e 6% desistiram.

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

O projeto Ser+, enquanto percurso de educação/formação, dirige-se a pessoas com particulares dificuldades de inserção socioprofissional. O percurso pedagógico tem a duração de 10 meses, contempla o reforço de competências escolares e enfatiza o desenvolvimento pessoal e social. Os formandos têm ainda a oportunidade de realizar um estágio em contexto real de trabalho, tendo em vista a definição de uma estratégia individualizada de abordagem e preparação para a inserção socioprofissional.

Quadro 47 - Projeto Ser +

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Ser +					
N.º de ações	8		8		0%
N.º de formandos	101	96	95	99%	-6%
N.º de abandonos/desistências	25		13		-48%
N.º de conclusões	31		34		10%
N.º de horas de formação	3.397	3.696	3.078	83%	-9%

Em 2011 foram concluídas as 4 ações iniciadas em 2010 (4ª edição) e foi dado início a mais 4 ações (5ª edição).

As 8 ações de formação realizadas abrangeram 95 formandos e foram dadas 3.078 horas de formação, o que corresponde a taxas de realização face ao planeado de 99% e 83%, respetivamente. Concluíram a formação 34 formandos, desistiram 13 e continuam em formação 48.

A avaliação dos resultados da ação enquanto projeto (2007-2010) e o estudo de Follow up realizado a ex-formandos comprovaram a adequabilidade do modelo formativo ao perfil, necessidades e expectativas do público-alvo.

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

A atividade da INCLUI está estruturada em três áreas distintas: Eletricidade de Edificações, Pintura de Construção Civil e Restauro, Jardinagem e Espaços Verdes. Tem como objetivo o funcionamento no mercado de trabalho, prestando serviços a Instituições, Empresas, Particulares e a serviços da SCML. Cada área profissional tem afetos 4 postos de trabalho para jovens em processo de profissionalização e inserção sócio-laboral, totalizando 12 postos de trabalho criados.

Em 2011, a faturação total da empresa foi de 37.597,12€ (-37% comparativamente a 2010). A área da jardinagem e espaços verdes continua a ser a mais solicitada e a representar a maior quantidade de trabalhos efetuados e volume de faturação. A área da

eletricidade de edificações é a que tem menos procura e apresenta o menor volume de faturação.

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

A atividade do Front Office tem por objetivo o acolhimento, triagem e encaminhamento de adultos que se dirigem ao CEFC para processo RVCC ou oferta formativa, de acordo com os seus interesses e perfil de competências.

Quadro 48 - Front Office

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
N.º de pessoas sinalizadas	717	800	775	97%	8%
N.º de pessoas sinalizadas pela ASL	703		690		-2%
Nº de pessoas encaminhadas	2189	2200	2399	109%	10%
Respostas exteriores	264		327		24%
CNO	679		560		-18%
Ofertas de curta duração	604		701		16%
Clique solidário	-		72		--
Ser +	71		45		-37%
Cursos EFA	571		694		22%

Em 2011, verificaram-se 775 sinalizações, traduzindo-se numa taxa de realização de 97%, tendo as sinalizações da Ação Social Local representado 89% do total.

Foram atendidos e encaminhados 2.399 candidatos, correspondendo a uma taxa de realização de 109%. Do total de encaminhamentos, 86% foram para respostas formativas da SCML.

Reconhecer, validar e certificar as competências adquiridas ao longo da vida através do CEFC/CNO - 440 pessoas em processo e 140 certificações

No Centro de Novas Oportunidades (CNO) são reconhecidas, validadas e certificadas as competências adquiridas ao longo da vida. O RVCC tem vindo a registar uma diminuição quer da procura, quer de candidatos com perfil adequado ao processo. Verifica-se, contudo, um número significativo de pessoas encaminhadas pela Ação Social com percurso formativo definido na atividade diagnóstica desenvolvida no âmbito da orientação escolar e profissional.

Quadro 49 - CNO

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
N.º de Pessoas com Percurso de Qualificação Definido	491	410	494	120%	1%
N.º de Pessoas em Processo RVCC	444	440	347	79%	-22%
N.º de Pessoas Certificadas (Certificações totais)	136	140	122	87%	-10%
N.º de Pessoas Certificadas (Certificações parciais)	12		39		225%

Em termos globais, foram acompanhados no CNO 958 formandos, dos quais 494 tinham percurso de qualificação definido e 347 encontravam-se em Processo RVCC. Foram atribuídas 161 certificações, sendo 122 totais e 39 parciais.

Assegurar o funcionamento de 12 salas de computadores integradas em estabelecimentos e abertas à comunidade proporcionando oportunidades de contacto e familiarização de públicos mais desfavorecidos com as novas tecnologias de informação e de comunicação. (Ex-Projecto Clique Solidário)

No âmbito do desenvolvimento pessoal e da empregabilidade de públicos desfavorecidos, o contacto com as tecnologias de informação tem um papel preventivo enquanto estratégia de coesão social e de combate à info-exclusão.

Os Espaços de Inclusão Digital (Ex-Projecto Clique Solidário) representam uma mais-valia para os seus utilizadores: a procura não se limita à formação e certificação em competências básicas em tecnologias de informação, passando igualmente pelo apoio a nível escolar, procura de emprego e/ou formação profissional, exercício de deveres de cidadania e pesquisas para necessidades e interesses individuais.

Quadro 50 - Espaços de Inclusão Digital

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Espaço de inclusão digital					
N.º de Projetos	12	12	12	100%	0%
N.º de utentes	1.597	822	933	114%	-42%
N.º de horas de formação	5.623	4.293	4.816	112%	-14%
Volume de formação	33.167	10.181	23.852	234%	-28%
N.º de Certificados obtidos	475	422	455	108%	-4%

Os 12 espaços em funcionamento foram utilizados por 933 pessoas, número que tem vindo a diminuir devido à crescente acessibilidade a tecnologias da informação e comunicação. No entanto, os indicadores relacionados com a atividade formativa, em particular o volume de formação, superaram largamente o planeado, refletindo a aposta na vertente da formação e certificação de competências.

Foram lecionadas 4.816 horas de formação, o volume de formação foi de 23.852 horas e foram atribuídos 455 certificados.

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

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

Foi obtido o licenciamento por parte da Câmara Municipal de Sintra para a construção das instalações, encontrando-se em elaboração, para posterior obtenção de licenciamento, os projetos de Especialidade (Águas, Eletricidade e Esgotos). A execução da obra foi incluída no Plano e Orçamento para 2012.

Esta construção, para além de responder aos requisitos legais para este tipo de atividades formativas, permitirá aumentar e diversificar a oferta formativa da SCML (abertura de um novo curso de Empregado de Mesa) e responder à procura e interesses dos candidatos.

REORGANIZAÇÃO E MELHORIA DE PROCESSOS INTERNOS E INFRA-ESTRUTURAS

Objetivo 4: *Assegurar dispositivos de monitorização sistemática, enquanto instrumentos de apoio à tomada de decisão, em 21% dos Equipamentos/serviços do DASS.*

No âmbito das atribuições de conceção e desenvolvimento de sistemas de monitorização e avaliação da intervenção nas áreas prioritárias da Ação Social e Saúde, o Gabinete de Investigação e Monitorização (GIM) assegurou a continuidade de dispositivos de monitorização em diversas áreas, com temporalidades de reporte e grau de profundidade distintos. No decurso do período em análise foram melhorados alguns dos

dispositivos existentes, nomeadamente o de monitorização do perfil dos utentes, da procura e da atividade do Atendimento Social, bem como implementados novos dispositivos visando o conhecimento e /ou acompanhamento da atividade de serviços e/ou do perfil de utentes.

No sentido da produção de conhecimento útil à tomada de decisão, foram efetuados 6 estudos de caracterização nas áreas do atendimento social e da oferta e procura de respostas para idosos (centro de dia /centro de convívio e apoio domiciliário).

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

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

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

Com o objetivo de qualificar a intervenção, melhorar as metodologias e as estratégias de intervenção social, bem como dar resposta à necessidade de existência de momentos organizados e regulares de troca, debate e reflexão sobre as práticas profissionais face à complexidade das situações acompanhadas, foi assegurada a Supervisão Técnica na área da Ação Social, ao abrigo dos seguintes Protocolos:

- Protocolo de Cooperação entre a Associação de Profissionais de Serviço Social, o Centro de Estudos de Serviço Social e Sociologia da Universidade Católica e a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, dando continuidade à supervisão técnica aos Assistentes Sociais do Atendimento Social;
- Protocolo entre a SCML e a Associação de Apoio à Vítima (APAV), que assegurou a supervisão técnica aos técnicos das Direções de Ação Social Local, visando a discussão de casos e definição de estratégias de intervenção, bem como a formação especializada aos técnicos do Atendimento Social, das Equipas e dos Estabelecimentos de apoio a idosos, abrangendo as áreas da violência doméstica, violência contra pessoas idosas e violência contra crianças;
- Protocolo celebrado entre a SCML e a COFAC/Universidade Lusófona, através do qual foi dada continuidade à supervisão técnica às Equipas de Apoio a Famílias com Crianças e Jovens em Risco, à EATTL, à Equipa das Casas de Apoio às Mulheres

Vítimas de Violência, bem como às Coordenadoras dos Serviços de Apoio Domiciliário.

Ao longo do ano, realizaram-se 267 sessões dirigidas às diversas áreas de intervenção.

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

Foi dada continuidade à implementação dos processos de realização na resposta social Creche através de diversas ações de acompanhamento, consultoria e apoio técnico, promovidas e realizadas pela DIAS/NAT, técnicos de Educação e DQI. Neste âmbito foi elaborada e publicada uma lista das “Perguntas mais frequentes” visando a uniformização de procedimentos.

Entre outras atividades, efetuaram-se ações de formação sobre os processos de realização e sobre o Sistema de Gestão da Qualidade, abrangendo todos os colaboradores das equipas educativas dos estabelecimentos de infância, e ações específicas sobre Projeto Educativo, Projetos Pedagógicos e Auditoria.

Foram aprovados os modelos de regulamento e respetivos organogramas para as três respostas sociais de infância, realizaram-se os primeiros inquéritos de avaliação de satisfação das famílias, e iniciou-se o sistema de monitorização e medição do desempenho e eficácia dos processos de realização nas 8 creches do grupo piloto.

Implementar medidas de impacto no processo de gestão do DASS

No âmbito das suas atribuições, o Gabinete de Apoio à Gestão, para além de dar resposta às diversas solicitações de análise, pareceres e pedidos de informação por parte da Administração do Departamento, desenvolveu as seguintes atividades: Coordenação, em articulação com as Direções/Serviços que integram o DASS, dos trabalhos conducentes à elaboração e consolidação do Plano de Atividades e Orçamento 2012 do DASS; Acompanhamento e consolidação da execução trimestral do Plano de Atividades 2011 do DASS; Análise da Execução Orçamental do DASS; Construção, em colaboração com os Departamentos/Serviços envolvidos, dos QUAR - Quadros de Avaliação e Responsabilização da DIAS, DISP e CAGRG; Elaboração e consolidação, em articulação com as Direções/Serviços que integram o DASS, do Relatório de Atividades 2011 do Departamento.

Qualificar/Requalificar Equipamentos/Serviços de Ação Social (7 Equipamentos/Serviços)

Das obras de Qualificação/Requalificação previstas no Plano 2011 em 7 equipamentos de administração direta, foi concluída a remodelação do Centro de Acolhimento Noturno e a requalificação da cozinha do Centro de Apoio Social dos Anjos, a reinstalação do Centro de Dia da Pena e a requalificação do espaço exterior do Parque Infantil de Santa Catarina.

Encontram-se em processo administrativo prévio ao início das obras, as requalificações do Centro Social de S. Boaventura, da Obra Social do Pousal e do Serviço de Emergência Social, e a Reinstalação do Centro Santa Maria Madalena.

Transitam para 2012 as obras de requalificação da Creche da Estrela, do espaço exterior do CAOT Santa Joana e do Instituto de S. Pedro de Alcântara, e as obras de conservação e renovação do Lar Rainha Santa.

Objetivo 10: *Atingir um grau de satisfação dos utentes que se enquadram na população - alvo da DISP igual ou superior a 75% de respostas "Satisfeito/Muito Satisfeito", em toda sua trajetória desde o atendimento administrativo até à prestação de cuidados de saúde.*

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

Objetivo 8: *Implementar Sistemas de Informação que permitam a monitorização da atividade e a obtenção de informação de apoio à gestão.*

Implementar um Sistema de Informação Integrado da Ação Social

A introdução de sistemas de informação que permitam uma correta e fidedigna monitorização da atividade da ação social tem vindo a ser uma das prioridades da Direção de Ação Social, razão pela qual esta Direção assumiu numa primeira fase a responsabilidade deste processo, posteriormente atribuída à DISTI.

Em 2011, para além do trabalho conjunto nas aplicações previamente implementadas, das quais se destaca a Módulo de Subsídios Mensais e Eventuais, a DIAS colaborou no desenvolvimento das seguintes aplicações: SICASA (Sistema de Informação para gestão

da atividade do Centro Social dos Anjos); SADI (primeira base de dados partilhada pela Ação Social e Saúde no âmbito do Apoio Domiciliário Integrado); Base de Dados para apoio à gestão e acompanhamento do Banco de Ajudas Técnicas; Base de Dados para apoio à gestão e acompanhamento da atividade da Educação/Formação; Módulo de Crianças e Jovens em Risco.

Implementar um WEBSIG para a área do envelhecimento

No quadro da consolidação do Sistema de Informação Geográfica, deu-se continuidade ao desenvolvimento do WebSIG - Piloto do DASS para a Área do Envelhecimento, uma plataforma tecnológica assente em sistemas de informação geográfica que funciona em tecnologia de rede (internet e intranet).

São objetivos desta aplicação permitir, a um conjunto mais vasto de utilizadores, autonomia relativamente à realização de inquirições de base espacial e à produção de cartografia simplificada, uma visão abrangente da atividade do DASS na área do envelhecimento e uma melhoria do conhecimento sobre a área de envolvimento dos equipamentos/serviços da SCML.

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

Está em curso o processo para implementação de um Sistema de Informação Global e Integrado para a Gestão dos Cuidados de Saúde, prevendo-se a sua total concretização em 2012.

DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO DA ATIVIDADE E IMAGEM

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

O Espaço Santa Casa (ESC) tem como objetivo divulgar o trabalho realizado pela SCML nos seus vários domínios de intervenção e dinamizar atividades de âmbito sociocultural. O ESC integra uma loja social de mostra e venda de trabalhos executados nos equipamentos sociais da SCML e de divulgação de publicações da SCML e artigos de merchandising do Museu de S. Roque, procedendo ainda à promoção e venda dos Jogos Sociais.

Organiza e dinamiza eventos de cariz cultural e de promoção da saúde, tais como iniciativas de natureza formativa e informativa com temas de relevante interesse para profissionais e público em geral, a par do desenvolvimento de iniciativas com a participação dos utentes da SCML.

A atividade desenvolvida superou os objetivos planeados, com 27.842 visitantes e 212 eventos realizados, correspondendo a taxas de realização de 152% e 114%, respetivamente.

O volume de receitas total foi de 150.128,62€, verificando-se um aumento de 107% relativamente a 2010. A venda de jogo contribuiu com 90% para o total de receitas realizadas.

Quadro 51 - Atividade do Espaço Santa Casa

Indicadores de Actividade	Realizado 2010	Plano 2011	Realizado 2011	Taxa de Realização 2011	Taxa de Variação 2011/10
Receitas	72.489,22		150.128,62		107%
Nº de visitantes	24.091	18.300	27.842	152%	16%
Animação sócio-cultural					
Nº de exposições	31	15	34	227%	10%
Nº de Encontros	141	131	153	117%	9%
Outros eventos	39	40	25	63%	-36%

Do total de eventos realizados, dos quais 34 exposições e 153 encontros, destaca-se o projeto "Ver de Perto" que integrou exposições de trabalhos, fotografias, atividades de animação e palestras que contribuíram para a divulgação da atividade de vários equipamentos sociais da área de idosos; um nº significativo de exposições, workshops e palestras relacionados com o Ano Europeu do Voluntariado; e o projeto "Lusofonia da Moda" que envolveu cerca de 200 pessoas.

Importa realçar o importante contributo do Voluntariado no Espaço Santa Casa que registou um total de 960 horas realizadas por voluntários.

Outras Ações

Estágios

A SCML constitui um recurso importante para diversos Estabelecimentos de Ensino ao permitir a realização de estágios nos seus diversos Serviços e Estabelecimentos. A Integração de estágios da área do ensino superior e do ensino técnico-profissional

constitui um desafio permanente para a Instituição ao confrontar a sua prática com o conhecimento teórico, constituindo uma mais-valia para todos os envolvidos no processo.

No âmbito da Ação Social, foi proporcionada a realização de estágios, em contexto real de trabalho, a 335 pessoas. Do total de estágios, 62% foram concedidos a técnicos superiores: as áreas de Serviço Social e de Educação de Infância foram as que registaram um maior número, com 54 e 43 estágios concedidos, respetivamente, seguidas da Psicologia com 25 e Enfermagem com 22. Dos estágios técnico profissionais, destaque para as áreas Acompanhante de Crianças (31) e Técnico de Apoio à Infância (26).

A integração do Centro de Reabilitação de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian do ISS permitiu um aumento do número de estágios concedidos na área da saúde.

Colaboração em Estudos/Projetos de Investigação Académicos

Em 2011, continuou a verificar-se a formalização de pedidos de colaboração para o desenvolvimento de pesquisas, sobretudo no âmbito de Mestrados e Doutoramentos, tendo sido autorizados 14 pedidos de colaboração, em áreas distintas, designadamente Proteção de Crianças e Jovens, Saúde, Emergência Social, Economia Social e Políticas Públicas.

Alguns dos trabalhos finais foram enviados à SCML e encontram-se disponíveis para consulta no Centro de Documentação: "Parentalidade em Famílias Multiproblemáticas: Como os Técnicos a Avaliam"; "Maus Tratos na Infância e Relação com a Memória Afetiva Negativa e Positiva"; "Eficácia e Desempenho Organizacional no Contexto do Terceiro Sector – Estudo comparativo entre estabelecimentos de educação pré-escolar do terceiro sector, públicos e privados com fins lucrativos".

ESTABELECIMENTOS INTEGRADOS DO ISS EM REGIME DE CEDÊNCIA

Pela aplicação do Decreto-Lei nº 16/2011, de 25 de Janeiro, que define o regime legal da cedência dos estabelecimentos integrados do Instituto da Segurança Social, I.P., situados no distrito de Lisboa, à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, passaram a integrar a SCML, a partir de Maio de 2011, de forma faseada, mais 33 estabelecimentos nas áreas da infância e juventude, idosos e deficiência.

Com esta integração, a SCML, para além de alargar a sua ação nas áreas em que já intervinha, alargou o âmbito geográfico, dado que algumas das respostas integradas são de nível distrital e nacional.

Apoio à Família, Infância e Juventude

Creche, Creche Familiar e Jardim-de-infância

Foram integrados 7 estabelecimentos com respostas sociais de 1ª e 2ª infância, quatro localizados na cidade de Lisboa, dois no concelho de Cascais e um em Odivelas. Estes estabelecimentos disponibilizam um total de 762 lugares nas 7 Creches, 3 Creches Familiares e 5 Jardins-de-Infância, tendo sido abrangidos no conjunto das valências 1.044 utentes diferentes.

Quadro 52 - 1ª e 2ª Infância

Indicadores de Actividade	Creche	Creche Familiar	Jardim-de-Infância
Nº de Equipamentos	7	3	5
Capacidade	324	132	306
Nº de vagas ocupadas	284	134	258
Nº de utentes diferentes	434	214	396
Frequência média diária	218	93	203
Nº amas	--	32	--
Lista de espera	117	145	8
Taxa de ocupação	88%	101%	84%
Capacidade de resposta	71%	48%	97%

Apesar de, ao abrigo do Plano de Emergência Social (PES), ter aumentado em 35 lugares a capacidade instalada em Creche dos estabelecimentos integrados do ISS, verifica-se uma significativa lista de espera (117) nesta valência. Em Creche Familiar, a lista de espera é também elevada (145), enquanto no Jardim de Infância é quase inexistente, com apenas 8 situações.

Com a integração destes estabelecimentos na SCML, realçam-se como fatores positivos relevantes:

- A contratação de unidades de pessoal educativo em falta, com vista a adequar a dotação dos Estabelecimentos às necessidades da Resposta Social;
- A afetação parcial de técnicos para as Equipas Interdisciplinares de apoio aos Estabelecimentos (Assistente Social, Técnica de Educação e Psicóloga);

- A alteração dos Regulamentos Internos de acordo com o modelo adotado nos restantes Estabelecimentos de Infância da SCML;
- A implementação dos critérios de seleção em vigor na SCML para a entrada de crianças e a introdução dos procedimentos e formulários utilizados nos processos de realização;
- O início de obras de requalificação das instalações e a renovação de algum mobiliário e material desadequado e em estado de deterioração no Centro Infantil Santos o Novo.

A ausência de equipamento informático atualizado com ligação em rede à SCML, o estado de degradação de algumas instalações e equipamentos e a alimentação desadequada fornecida às crianças em regime de cook chill no Centro Infantil Santos o Novo, foram alguns dos fatores condicionantes ao desenvolvimento da atividade.

Equipamentos Sociais de Acolhimento a Crianças e Jovens

A SCML passou a integrar mais 14 equipamentos sociais de acolhimento a crianças e jovens: 3 Casas de Acolhimento de Emergência (CAE), 2 Centros de Acolhimento Temporário (CAT), 2 Lares de Infância e Juventude e 7 Apartamentos de Autonomização.

Quadro 53 - Acolhimento a Crianças e Jovens

Indicadores de Actividade	Realizado 2011
Centro de Acolhimento Temporário*	
Nº de CAE	5
Capacidade	70
Nº Crianças	128
Nº Crianças/Jovens c/ PV concretizado em MNV	59
Nº Crianças Saídas	127
Lar	
Nº de Lares	2
Capacidade	28
Nº Crianças/Jovens	29
Nº Crianças/Jovens c/ PV concretizado em MNV	3
Nº Crianças/Jovens Saídos	4
Apartamento de Autonomização	
Nº de Apartamentos	7
Capacidade	19
Nº Jovens	22
Nº Jovens c/ PV concretizado em MNV	5
Nº Jovens Saídos	6
* Consideradas as 3 Casas de Acolhimento de Emergência e os 2 Centros de Acolhimento Temporário.	

No conjunto das valências, o nº médio de crianças e jovens acolhidos foi de 179 (128 em CAT, 29 em Lar e 22 em Apartamentos de Autonomização).

Ao longo do ano, foram acolhidas 271 crianças e jovens diferentes (170 em CAE, 44 em CAT, 33 em Lar e 24 em Apartamentos de Autonomização), sendo 121 admissões do próprio ano.

Verificaram-se 137 saídas, 67 das quais corresponderam a crianças e jovens com o seu Projeto de Vida em Meio Natural de Vida concretizado.

No final de 2011, os três CAE acolhiam um total de 42 crianças e jovens, de ambos os sexos, com predominância para adolescentes e jovens do sexo masculino. O tempo de permanência variou entre 1 e 29 meses, média demasiado elevada para esta modalidade de acolhimento cuja permanência não deve ser superior a 20 dias.

Os dois CAT acolhiam 36 crianças e jovens de ambos os sexos, com predomínio do sexo masculino, diferenciando significativamente a média das idades entre os dois Centros, situando-se num deles nos 4 e no outro nos 12 anos. O tempo médio de permanência

(26 meses) foi elevado, considerando que o acolhimento temporário não deve ser superior a 6 meses.

Os dois lares acolhiam 29 jovens, de ambos os sexos, com idades compreendidas entre os 9 e os 32 anos, sendo a média de idades (17 anos) elevada. Num dos lares verifica-se uma grande disparidade de idades entre as pessoas acolhidas: crianças, jovens e adultos. O tempo médio de permanência (52 meses) é elevado, afigurando-se como acolhimento de longa duração.

Os Apartamentos de Autonomização acolhiam 19 jovens, com idades entre os 16 e os 23 anos, sendo o tempo médio de permanência de 21 meses.

Ao longo do ano, a DIADIJ desenvolveu diversas ações, envolvendo os equipamentos do ISS, das quais se destacam:

- Criação e implementação do registo e monitorização de indicadores de caracterização da população acolhida e marcha processual;
- Avaliação casuística da população acolhida nos CAE e consequente proposta e execução de encaminhamentos de acordo com o diagnóstico das situações. De acordo com o Projeto de Vida, foi proposto e executado o encaminhamento de situações para os recursos da rede distrital o que permitiu o descongestionamento dos equipamentos;
- Avaliação jurídica da população acolhida nos equipamentos cujo pré-diagnóstico revelou indícios menos sustentáveis (lar da Luz, lar das Marés e residências de autonomização), tendo-se regularizado diversas situações, designadamente concretizações de Projeto de Vida e reencaminhamento de residentes. A avaliação estrutural e casuística do lar da Luz conduziu à proposta da sua reinstalação, encaminhamento dos jovens adultos e regularização tutelar destas situações;
- Elaboração de uma proposta de reequacionamento do Sistema de Acolhimento de Emergência mediante avaliação de situações de sobrelotação dos equipamentos (nomeadamente dos CAE), tempos elevados de permanência e adulterações das admissões (nomeadamente admissão de situações não consubstanciando perigo iminente);

- Elaboração de uma proposta de harmonização de procedimentos das residências de autonomização, de acordo com regulamento e procedimentos em vigor para estas respostas, com previsão orçamental para a sua execução em 2012;
- Realização do estudo da dotação de pessoal de todos os equipamentos, escalas e turnos de acordo com a legislação em vigor;
- Harmonização dos procedimentos ao nível administrativo, financeiro, comunicações externas, ficheiro de utentes, abonos de família, benefícios de saúde e Fundos Fixos;
- Levantamento de necessidades de obras, com intervenção nas mais emergentes;
- Reestruturação da frota automóvel e revisão da dotação de motoristas;
- Estabilização, em setembro de 2011, da população acolhida nos CAE de acordo com a sua capacidade, numa mobilidade de 75 a 90%, o que viabilizou novas admissões no último trimestre do ano.

Encontra-se em curso a avaliação do Sistema de Acolhimento de Emergência que tem como premissas as admissões/saídas e o papel da rede distrital, a pertinência da existência dos CAE com funcionamento similar aos CAT e dos CAT com funcionamento similar aos lares de infância e juventude, e a necessidade de 2 lares de infância e juventude, em Lisboa, para rapazes com idade acima dos 12 anos.

Apoio a Pessoas Idosas

Em 2011, nos equipamentos/serviços de apoio a pessoas idosas foram acolhidos 563 utentes diferentes na valência de Centro de Dia, o nº médio de utentes em Acolhimento Residencial foi de 456 e foram apoiados 219 utentes diferentes em apoio domiciliário.

Tendo sido integrados 7 Centros de Dia do ISS, esta resposta social foi encerrada no 4.º trimestre no Recolhimento da Encarnação, dado a mesma não ter impacto nas necessidades da comunidade envolvente. Os utentes que ainda frequentavam o Centro foram transferidos para o Centro de Dia da Pena, localizado na mesma freguesia.

Ainda no âmbito dos poderes de gestão da SCML e da avaliação técnica em curso aos Estabelecimentos Integrados do ISS, IP, foram alteradas as capacidades das valências Lar de Idosos e do Programa de Apoio Temporário a Famílias do Lar de Odivelas (respetivamente de 75 para 73 e de 10 para 2 utentes).

Quadro 54 - Idosos

Indicadores de Actividade	Realizado 2011
Centro de Dia	
Nº de Centros de Dia	6
Capacidade	507
Nº de utentes diferentes	563
Frequência média diária	166
Acolhimento Residencial para Idosos	
Nº de Estabelecimentos	11
Capacidade	513
Nº médio de utentes	456
Lista de espera	32
SAD	
Nº de SAD	4
Capacidade	201
Nº de utentes diferentes	219
Nº de utentes admitidos	44
Nº de utentes saídos	40
Lista de espera	8

Com a integração na SCML, os equipamentos de idosos do ISS têm beneficiado de algumas melhorias, tais como o reforço das unidades de pessoal e a realização de obras de reparação e conservação. No entanto, existem ainda constrangimentos relevantes, tais como insuficiências a nível de recursos humanos, desatualização e/ou insuficiência de equipamento informático, dificuldades no acesso às aplicações informáticas da SCML, existência de bens em mau estado de conservação e necessidade de reparação das instalações.

Deficiência

Na área da Deficiência, foram integrados cinco estabelecimentos: o Centro de Paralisia Cerebral Calouste Gulbenkian (paralisia cerebral e outras situações neuro-motoras), o Centro de Reabilitação de Nossa Senhora dos Anjos (deficiência visual), o Instituto Médico-Pedagógico da Condessa de Rivas (multideficiência), o Lar Branco Rodrigues (deficiência visual) e o Centro Residencial Arco-Íris (deficiência cognitiva).

A atividade desenvolvida nestes estabelecimentos enquadra as respostas sociais Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais, o atendimento especializado de Reabilitação (em ambulatório e em lar residencial) e a Intervenção Precoce.

Os estabelecimentos da área da deficiência visual e a reabilitação em ambulatório são de âmbito nacional. A resposta assegurada através de centro de atividades ocupacionais e de lar residencial (multideficiência e deficiência cognitiva) e a intervenção precoce são de âmbito distrital. Exceção para a intervenção precoce assegurada pelo Centro Infantil de Odivelas, que tem âmbito concelhio.

Quadro 55 - Deficiência

Indicadores de Actividade	Realizado 2011
Reabilitação - Ambulatório	
Nº de Utentes Diferentes	277
Reabilitação - Residencial	
Nº de Utentes Diferentes	22
Lar Residencial	
Nº de Estabelecimentos	3
Capacidade	67
Nº de Utentes Diferentes	49
Intervenção Precoce	
Nº de Estabelecimentos	2
Nº de Utentes Diferentes	174
Centro de Actividades Ocupacionais	
Nº de Estabelecimentos	2
Capacidade	150
Nº de Utentes Diferentes	176

Em 2011, apoiaram-se 299 utentes em Reabilitação (277 em apoio ambulatório e 22 em apoio residencial), 49 em Lar Residencial e 176 em Atividades Ocupacionais.

A análise dos relatórios de atividade dos cinco estabelecimentos e do Centro Infantil de Odivelas na valência da intervenção precoce, permite identificar vários constrangimentos à atividade desenvolvida, maioritariamente a nível de recursos humanos, formação profissional, condições das instalações (necessidade de obras de reparação, manutenção e adaptação) e condições de funcionamento (ausência de transporte para apoio às deslocações de residentes a cuidados de saúde e para entrega de expediente; desgaste de infraestruturas e de material terapêutico, ludo-pedagógico e produtos de apoio; desatualização e insuficiência do material informático; não ligação à rede da SCML para monitorização e tratamento de indicadores relevantes para a atividade desenvolvida).

Com a integração destes equipamentos na SCML é possível verificar, desde já, vantagens, tais como: a articulação com as redes locais de parceiros na área da saúde, da formação profissional, autarquias e centros de emprego; a possibilidade de investir em áreas de apoio e atividades extracurriculares transversais ao processo de reabilitação; a implementação de modelos de trabalho pluridisciplinar e apoio de estágios curriculares em articulação com as respetivas escolas e universidades.

Atividades de Férias

Em 2011, foram desenvolvidas atividades de férias pelos Estabelecimentos do ISS integrados na SCML em regime de cedência, abrangendo 371 utentes diferentes nas três modalidades.

Quadro 56 - Atividades de Férias

Indicadores de Actividade	Realizado 2011
Nº de utentes diferentes abrangidos	371
Nº utentes em actividades de férias itinerante (aberta)	120
No de utentes em actividade de férias fixa (fechada)	51
Nº de utentes em actividade de férias - outra (passeios)	285

Os passeios foram realizados maioritariamente por crianças e jovens (44%), sendo esta a única modalidade em que participaram. A colónia de férias fechada abrangeu maioritariamente idosos (80%) e na modalidade de colónia férias aberta apenas participaram utentes da comunidade e serviços específicos (área da deficiência).

Nas atividades de férias desenvolvidas na Colónia de Férias de S. Julião da Ericeira, foram abrangidos 15 utentes dos Centros de Acolhimento Temporário Francisca Lindoso e Casa da Fonte.

Departamento da Qualidade e Inovação

Nos termos dos Estatutos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a missão do Departamento da Qualidade e Inovação (DQI) é promover, apoiar e realizar iniciativas que visem a inovação, a qualidade e a segurança na prestação de atividades, nomeadamente a segurança e saúde no trabalho e a segurança de pessoas e bens, e desenvolver e apoiar a atividade de voluntariado.

Objetivo 1. Aumentar em 20% o número de iniciativas de divulgação do voluntariado na SCML e em 10% o número de voluntários candidatos.

Principais Resultados Obtidos:

↘ Gestão e acompanhamento da ação voluntária

Ao longo de 2011 inscreveram-se pela primeira vez como candidatos a voluntários da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa 793 pessoas, o que corresponde a uma variação de 20% face ao planeado.

Durante o ano 2011 o número de voluntários ativos ascendeu a 752 voluntários o que corresponde a uma variação de 22% face ao planeado. Ao longo do ano 230 novos voluntários iniciaram atividade e, a 31 de Dezembro de 2011, 115 candidatos a voluntários aguardavam colocação.

Quadro 57 - Voluntários

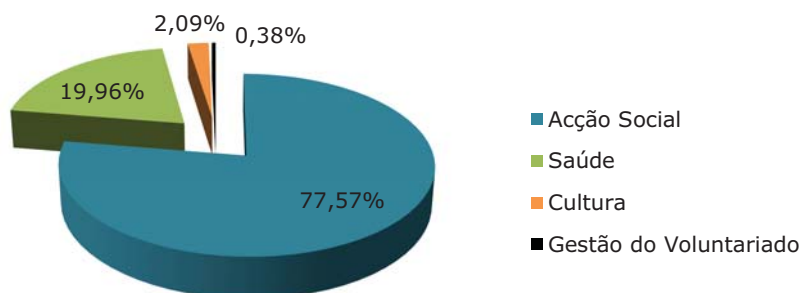
Indicadores de Atividade	2010	Planeado 2011	2011	Δ% real (2011/2010)	Δ%Real 2011/Plan 2011
Candidatos inscritos no Voluntariado	680	660	793	17%	20,2%
Voluntários Activos	599	615	752	26%	22,3%
Novos Voluntários que iniciaram atividade	212	335	230	8%	-31,3%
Candidatos a Voluntários a aguardar colocação	156	50	115	-26%	130,0%

Se contabilizarmos os 730 voluntários que, ao abrigo do voluntariado empresarial, colaboraram com a SCML, estaremos a falar de um total de 1.482 voluntários (que se juntam aos 752 voluntários individuais), que nas diferentes modalidades, participaram em ações de voluntariado.

No que diz respeito ao perfil de voluntários que, no momento atual, exercem atividade voluntária na SCML, 77% são mulheres, 58% são licenciados, 50% são ativos profissionalmente e 47% tem entre os 26 e os 55 anos.

Analisando a distribuição dos voluntários pelos 86 serviços e estabelecimentos onde exercem a sua atividade, verifica-se que a larga maioria (78%) desenvolve a sua atividade no âmbito da Ação Social.

Gráfico 1 - Distribuição dos Voluntários



No domínio da Ação Social continua a prevalecer o voluntariado com crianças, embora tenha vindo a aumentar significativamente o número de voluntários com idosos. No apoio a grupos específicos como pessoas com incapacidade/deficiência e pessoas com VIH/SIDA verificam-se algumas dificuldades em mobilizar voluntários para trabalhar com estes grupos.

Quadro 58 - Distribuição dos Voluntários – Ação Social

Ação Social - Beneficiários	Nº de Voluntários	% de Voluntários
Crianças e Jovens	206	51%
Pessoas Idosas	171	42%
Pessoas com Incapacidade/ Deficiência	12	3%
Outros	5	1%
Utentes do Acolhimento Social/Aconselhamento jurídico	5	1%
Pessoas com VIH/ SIDA	4	1%
Educação Formação de Adultos	2	0,5%
Pessoas Sem-Abrigo	1	0,2%
Total	406	100%

Relativamente ao grupo de 171 voluntários que apoiam pessoas idosas, 50% (86) exercem a sua atividade no domicílio dos beneficiários. Destes, 37 apoiam pessoas com 65 ou mais anos de idade que se encontram em situação de particular solidão ou isolamento, sem apoio de qualquer organização, no âmbito do Programa Mais Voluntariado Menos Solidão, iniciativa coordenada pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e realizada em parceria com as Delegações de Lisboa da Associação Coração Amarelo e da Cruz Vermelha Portuguesa. Em 2011 o conjunto dos três parceiros teve em média 92 voluntários em atividade e 77 idosos apoiados.

Também a parceria com o Centro Nacional de Cultura, através do projeto de voluntariado “Os nós e os laços”, aberto a todas as pessoas que queiram utilizar o seu tempo livre para o desenvolvimento de projetos e ações de voluntariado de âmbito cultural, tem permitido identificar e enquadrar voluntários para os centros de dia da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

No âmbito do Atendimento, Aconselhamento e Encaminhamento na Área Jurídica, em 2011 foram realizados 52 atendimentos a pessoas encaminhadas pelas Direções de Ação Social Local, assegurados por 5 voluntários com formação na área jurídica.

Realizaram-se 11 ações de formação inicial para voluntários, 14 ações de formação específica, nomeadamente promovida pelo Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão, pelo Hospital de Sant’Ana e pela Direção de Acolhimento e Desenvolvimento de Infância e Juventude. Promoveram-se encontros de partilha e reflexão com a participação dos técnicos que enquadram localmente os voluntários assim como a realização de *workshops* temáticos, nomeadamente no âmbito do Dia Aberto aos Voluntários.

➤ *Relações de parceria e voluntariado organizacional*

Os parceiros do Programa Mais Voluntariado Menos Solidão (Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, Associação Coração Amarelo e Cruz Vermelha Portuguesa) iniciaram um trabalho de diagnóstico e reflexão no sentido de repensar estratégias e a eventual alteração do acordo de parceria. Nesse âmbito realizaram-se contactos com o grupo técnico da Rede Social, algumas juntas de freguesia, Entreejuda (e a sua ligação aos centros sociais paroquiais), Banco de Voluntariado da CML, Projeto Mais Proximidade, Melhor Vida (Freguesia de São Nicolau), com o objetivo de mapear na cidade todas as respostas de voluntariado com idosos no domicílio e, a partir desse diagnóstico, repensar os moldes em que este programa, na sua génese, foi desenhado.

No âmbito do Voluntariado Empresarial, uma dimensão do voluntariado que ganhou especial expressão na instituição neste ano, realizaram-se 9 ações, que contaram com a participação de 16 empresas, envolvendo um total de 730 voluntários.

Quadro 59 - Voluntariado Empresarial

Ação	Organização	Contexto	N.º de Voluntários
Reabilitação de espaços exteriores	Grupo Brodheim	Centro de Formação Profissional Aldeia de Santa Isabel	145
Reparar – Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias	Auchan, Delta Cafés, EDP, Galp Energia, Eurest, Grupo Brodheim, H-Tecnic, Montepio, SCML, Servilusa	Beneficiação de 26 casas de utentes do Serviço de Apoio Domiciliário da SCML	267
Um dia no Jardim-de-Infância	Instituto de Gestão Financeira do Fundo Social Europeu	Jardim-de-Infância das Furnas	11
Um dia no Centro de Dia	Instituto de Gestão Financeira do Fundo Social Europeu	Centro de Dia do Beato	9
Reabilitação e remodelação do espaço	Grupo Impresa / SIC Esperança	Centro de Acolhimento de Crianças Casa da Fonte	80
Um dia no Jardim-de-Infância	FNAC Portugal	Centro de Promoção Social da PRODAC	40
Oferta de 1.000 Cabazes de Natal a famílias carenciadas utentes da SCML	Galp Energia	DIASL'S /Atendimento Social	130
Ceia de Natal Comunitária	EPUL	Utentes dos bairros Casal dos Machados e Quinta das Laranjeiras	15
Ida ao teatro / espetáculo de Natal	PT	Acompanhamento de crianças dos Lares da SCML	24

Para além das referidas organizações, iniciaram-se contactos com outras empresas e organizações, tais como a EGOR, a Michael Page, os Serviços Sociais da Administração Pública e o Grupo Desportivo Parlamentar da Assembleia da República, no sentido de

fortalecer relações de parceria tendentes à promoção de ações conjuntas de voluntariado organizacional. E, com um carácter mais regular e menos pontual, mobilizando o voluntariado de competências dos colaboradores de empresas como a Galp Energia, a EDP, o Grupo Brodheim ou a Delta.

➤ Divulgação e Sensibilização para o Voluntariado

No que respeita à divulgação e sensibilização para o Voluntariado, realizaram-se 22 ações de divulgação externa nacionais e internacionais, promovidas por diferentes atores: Comissão Nacional do Ano Europeu do Voluntariado (AEV- 2011), Autarquias (Lisboa, Amadora, Palmela, Odivelas), Empresas, Instituto da Segurança Social, Secretaria-Geral do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, Reuniões de parceria transnacional (Portugal, Espanha, Reino Unido e Alemanha), Escolas e Faculdades, Centro Educativo, Reportagens na comunicação social, Grupos Comunitários e interinstitucionais, Feira do Desenvolvimento Sustentável (Greenfest), Universidade de Verão (Cruz Vermelha Portuguesa) e Comunicação Social.

Muitas destas ações, para além da divulgação, contribuíram para uma partilha mais alargada de experiências de Voluntariado, permitindo participar ativamente em espaços de reflexão sobre as práticas do Voluntariado e dar a conhecer boas práticas e experiências inovadoras.

➤ Plano de Iniciativas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa no âmbito do Ano Europeu do Voluntariado (AEV)

Tendo em consideração a importância de que o Voluntariado se reveste para a prossecução dos fins da SCML, os seus objetivos, e instituído o ano de 2011 como Ano Europeu do Voluntariado e conhecidos os seus desígnios, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa definiu um programa específico de ações a realizar no âmbito desta comemoração, com a ambição de dar um contributo importante para o cumprimento dos objetivos da participação nacional no AEV 2011.

Embora ao longo de todo o ano se tenham proporcionado diversos momentos de encontro de voluntários por via do conjunto de iniciativas que se foram promovendo, há a destacar, pela sua relevância e carácter inédito na instituição, a realização do Dia Aberto da SCML a todos os seus voluntários, no dia 26 de Novembro, iniciativa que, através da realização de vários *workshops* e da visita conjunta a alguns dos espaços mais emblemáticos do Complexo de São Roque, promoveu uma maior aproximação dos

voluntários à organização, facilitando a reflexão e a partilha de experiências e fortalecendo o sentido de coletivo.

As ações realizadas encontram-se listadas abaixo.

Quadro 60 - Ações realizadas do Plano de Iniciativas da SCML no âmbito do Ano Europeu do Voluntariado

Objetivo do AEV em que a ação se inseriu	Ação
Objetivo "Criar um ambiente propício ao voluntariado na UE "	– Ação de Voluntariado empresarial "REPARAR"
	– Conferência do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão sobre Voluntariado
	– Seminário sobre Boas Práticas de Voluntariado
Objetivo "Dar meios às organizações voluntárias e melhorar a qualidade do voluntariado"	– Criação do Projeto de Voluntariado "Mais Voluntariado, Mais SAÚDE"
	– Ciclo de 10 palestras sobre o Voluntariado da SCML
Objetivo "Recompensar e reconhecer o trabalho voluntário"	– Ação de homenagem aos voluntários da SCML que cumpram 5 anos de Voluntariado
	– Documentário Institucional sobre o Voluntariado na SCML
	– Ação "Vamos construir um livro"
	– Encontros de voluntários da SCML/Dia Aberto
Objetivo "Sensibilizar as pessoas para o valor e a importância do voluntariado"	– III Seminário de Inovação e Empreendedorismo Social "Cidadania e Responsabilidade Social"
	– II Prémio Microfilmes para Macrocausas
	– Concurso de Fotografia Cidade Solidária sobre o tema "Voluntariado"
	– Revista Cidade Solidária "Voluntariado"
	– Extração de Lotaria Clássica dedicada ao Ano Europeu do Voluntariado
	– Exposição sobre o Voluntariado da SCML
	– "O contributo do voluntariado em atividades socioculturais junto de utentes da SCML"

Objetivo 2. Assegurar a existência, manutenção e operacionalidade dos equipamentos de segurança em 85% das instalações.

↳ Manutenção e operacionalidade de equipamentos de segurança

Na sua maioria as manutenções preventivas desenvolveram-se através do contrato geral da segurança que a SCML mantém com a empresa prestadora deste serviço, ou, então,

recorrendo a outros prestadores de serviços para a realização de intervenções pontuais nos equipamentos não abrangidos pelo referido contrato. Desta forma conseguiu-se uma abrangência total e eficaz de manutenção preventiva aos equipamentos.

A tabela seguinte apresenta o tipo e número de equipamentos aos quais foi realizada manutenção preventiva durante 2011.

Quadro 61 - Intervenções de manutenção preventiva efetuadas

SISTEMA DE DETEÇÃO AUTOMÁTICA DE INTRUSÃO (SDAI)	SISTEMA AUTOMÁTICO DE DETEÇÃO DE INCÊNDIO (SADI)	CIRCUITO FECHADO DE TV (CCTV)
93	101	17

Ao nível da manutenção corretiva, foram solicitadas 254 intervenções de reparação de equipamentos dispersos pelas diversas instalações da SCML.

↘ *Licenciamento de equipamentos junto de autoridades externas*

A exploração de equipamentos de segurança acarreta diversas vezes o correto licenciamento dos sistemas. O trabalho desenvolvido neste âmbito compreendeu o licenciamento junto da Autoridade Nacional de Proteção de Dados dos sistemas de videovigilância instalados diretamente sob coordenação do DQI ou no âmbito de obras realizadas pela Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos. À semelhança destes sistemas também os equipamentos de alarme que recorram a sirenes exteriores necessitam de licenciamento, tendo este sido realizado para todas as novas instalações junto da autoridade competente para o efeito, a Polícia de Segurança Pública.

↘ *Instalação de novos equipamentos de segurança*

Face às diversas e sucessivas solicitações, bem como a imperiosas alterações por avarias, substituição de equipamentos obsoletos ou proteção de pessoas e bens, foram instalados 31 novos sistemas.

A integração na SCML dos estabelecimentos do Instituto da Segurança Social (ISS) significou um acréscimo de 27 sistemas de segurança (sistemas automáticos de deteção de incêndio e intrusão) para monitorizar.

↘ *Vigilância Humana*

Para a componente da segurança física manteve-se a gestão técnica do contrato de prestação de serviços que a SCML tem com empresa prestadora deste serviço em regime de *outsourcing*, correspondendo esta aos serviços de vigilância afeta a 72 instalações e 87 postos, dispersos pela área geográfica de atuação da SCML. Estão aqui incluídos os estabelecimentos do Instituto da Segurança Social.

A verificação da eficácia e monitorização dos serviços prestados é verificada periodicamente através de inquéritos de satisfação realizados aos responsáveis pelas instalações onde o serviço é prestado. Este controlo é realizado em conjunto com a empresa prestadora do serviço e consiste no preenchimento trimestral, por posto de vigilância, dos referidos documentos. Até à presente data foram realizados 140 inquéritos, sendo que depois da devida análise foi necessário, em diversos casos, ajustar métodos, práticas e horários da prestação dos serviços. A avaliação média obtida da satisfação com os serviços é de 3,45 numa escala de 1 (insuficiente) a 4 (muito bom).

↘ *Manutenção dos Meios de 1.ª Intervenção*

Manteve-se em 2011 a inspeção e manutenção ou reposição integral do parque de extintores, bocas-de-incêndio e carretéis de acordo com a norma NP 4413:2006, com vista à cobertura da totalidade dos nossos estabelecimentos. Foram verificados/substituídos 1.298 extintores e verificados 130 carretéis.

Objetivo 3: *Alargar o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da SCML em conformidade com os requisitos das normas e referenciais de Qualidade (ISO 9001 e referenciais do ISS) a um conjunto piloto de estabelecimentos de 1 resposta social.*

A primeira fase de implementação do projeto abrangeu as respostas sociais “Creche” e “Centro de Dia” num conjunto piloto de oito creches e oito centros de dia. Contudo, o projeto prevê a aplicabilidade dos processos comuns, que envolvem os serviços instrumentais, a todos os estabelecimentos da mesma tipologia (candidatura, admissão, plano de desenvolvimento individual, planeamento e realização de atividades, gestão de recursos humanos, aquisição de bens e serviços, etc.). Na perspetiva de alargar o sistema à resposta “Estrutura Residencial para Idosos”, no decorrer de 2011, efetuou-se o levantamento inicial de requisitos.

↘ *Manual da Qualidade e Política da Qualidade*

O ano de 2011 iniciou-se com a compilação e análise das propostas e comentários dos diversos departamentos e serviços à proposta de Manual da Qualidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, entregue para apreciação em Dezembro de 2010.

Em Junho de 2011 foi aprovado o Manual da Qualidade e a Política da Qualidade da instituição.

↘ *Avaliação da satisfação do cliente*

Neste período foi definida uma equipa de trabalho com elementos do DQI, Direção de Ação Social/Núcleo de Assessoria e Apoio Técnico e Gabinete de Estudos e Planeamento para a elaboração do questionário de avaliação de satisfação em creches. De acordo com a análise dos dados obtidos verificou-se uma adesão de cerca de 71,9% dos clientes. Os resultados foram subdivididos pelas quatro dimensões da qualidade abordadas no questionário: Qualidade da Interação, Qualidade da Infraestrutura, Qualidade da Realização e Qualidade Global e, em termos globais, a média alcançada nas diferentes dimensões da qualidade analisadas foi superior a 4,5, resultado bastante positivo.

↘ *Auditorias*

Para avaliar o estado da implementação do SGQ da SCML iniciou-se, em contexto formativo, um conjunto de auditorias internas ao grupo piloto da resposta social creche, bem como auditorias internas aos serviços instrumentais, Direção de Aprovisionamento e Direção de Recursos Humanos. Neste âmbito foram também efetuadas, em parceria com a Direção de Aprovisionamento, visitas de diagnóstico às cozinhas do grupo piloto da resposta social creche, com o objetivo de observar as boas práticas de segurança alimentar.

Do total de auditorias previstas (8 aos estabelecimentos sociais e 3 aos serviços instrumentais) foram realizadas apenas 2, não tendo sido possível realizar as restantes até ao final do ano de 2011, por motivos que se prendem com alterações organizacionais e redefinição de prioridades.

↘ *Estrutura Residencial para Idosos*

Relativamente à nova resposta social foi analisado o “Manual de Procedimentos - Lares de Idosos de Administração Direta”, elaborado pela Direção de Ação Social, à luz dos

requisitos dos manuais de referência do Instituto de Segurança Social e avaliada a sua adequação e integração no Sistema de Gestão da Qualidade da SCML.

Paralelamente, durante os meses de Julho e Agosto realizaram-se visitas de diagnóstico às 3 “Estruturas Residenciais para Idosos” inseridas no âmbito do projeto-piloto. As visitas tiveram como objetivo efetuar o levantamento da situação, à data, face aos requisitos dos Manuais de Avaliação da Qualidade do Instituto de Segurança Social, bem como avaliar o grau de implementação do referido Manual de Procedimentos elaborado pela DIAS.

↘ *Divulgação interna*

Considerando a imprescindibilidade de todos os Departamentos, Serviços e Estabelecimentos envolvidos no processo de certificação terem acesso aos documentos que compõem o Manual da Qualidade da SCML foi criada na Intranet da SCML, na área dedicada especificamente ao Sistema de Gestão da Qualidade, um espaço próprio para o Manual da Qualidade, bem como um espaço onde se divulga a Política da Qualidade.

Objetivo 4: *Realizar cinco projetos/iniciativas no âmbito da inovação social.*

Os objetivos e as metas estabelecidos pelo DQI no âmbito da Inovação Social foram genericamente superadas, tendo sido realizadas dez iniciativas de inovação social (a meta estabelecida era de cinco) e estabelecidas parcerias com cinco entidades para a concretização de três projetos inovadores no mesmo domínio.

↘ *Estratégia de Inovação Social da SCML*

No âmbito da estratégia de inovação social da SCML foram realizadas as seguintes iniciativas:

- III Seminário de Inovação e Empreendedorismo Social
- Prémio Microfilmes para Macrocausas – edição de 2011
- Projeto “Com Mais Cuidado”
- Projeto “Action for Age”
- Projeto Do Something.pt
- Projeto Para ti se não faltares
- Projeto Idosos@TIC
- Projeto EVA II – Exclusão de Valor Acrescentado
- Aliança Estratégica com a ASHOKA
- Projeto Reparar – Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias

➤ *III Seminário de Inovação e Empreendedorismo Social "O voluntariado e a responsabilidade social na construção de uma nova cidadania"*

O III Seminário de Inovação e Empreendedorismo Social foi promovido pelo DQI no dia 1 de julho no Auditório 2 da Fundação Calouste Gulbenkian e teve como tema "O voluntariado e a responsabilidade social na construção de uma nova cidadania.

Nesta sua terceira edição, aceitando o repto lançado pelo Ano Europeu do Voluntariado, o programa de trabalhos centrou-se na reflexão e no debate sobre o papel do voluntariado e da responsabilidade social das empresas na construção de uma sociedade mais solidária e mais sustentável, bem como sobre a importância de repensarmos e renovarmos os modelos de voluntariado e de participação social das empresas face aos desafios que se colocam hoje à sociedade contemporânea.

O III SIES contou com a participação de prestigiados oradores nacionais e estrangeiros e com a presença de mais de 450 participantes. De acordo com os dados obtidos a partir do questionário de avaliação do evento distribuído, o seminário mereceu da generalidade dos participantes uma qualificação de "bom" e, de uma relevante percentagem dos mesmos, de "muito bom".

➤ *Prémio Microfilmes para Macrocausas*

Pelo segundo ano consecutivo, foi lançado o Prémio Microfilmes para Macrocausas (Prémio MMCAUSAS), iniciativa que resulta de uma parceria entre a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), o Clube Português de Artes e Ideias (CPAI) e o Portal *Sapo.pt*.

Enquadrada na estratégia de inovação social da SCML e, nesta sua segunda edição, no Ano Europeu do Voluntariado, esta atividade teve como principal objetivo mobilizar jovens artistas entre os 16 e 35 anos de idade para uma participação solidária e ativa na sociedade, incentivando e premiando o desenvolvimento de projetos criativos inovadores na área do vídeo digital, mediante a conceção e produção de microfilmes, com a duração máxima de 3 minutos, dedicados ao tema "Voluntariado e Cidadania".

Coube à SCML a coordenação de todo o projeto, que decorreu de 27 de abril a 27 de junho, e, operacionalmente, a preparação do briefing e do regulamento, bem como a triagem dos vídeos quanto à sua elegibilidade para o concurso.

Das candidaturas apresentadas foram aprovados a concurso 13 microfilmes. O júri decidiu atribuir o prémio e as menções honrosas aos seguintes concorrentes:

- Prémio: Título do Microfilme: "Ver para Crer"; Autor: Frederico Gomes
- Menções Honrosas: Títulos dos Microfilmes: "Lembrete"; Autora: Filipa Bela e "Desculpas" Autor: Álvaro Silveira.

Os prémios e menções honrosas foram entregues no dia 1 de Julho, numa cerimónia integrada no III Seminário de Inovação e Empreendedorismo Social.

O balanço final desta iniciativa é bastante positivo, sendo de realçar a qualidade média elevada dos trabalhos a concurso, o que indicou uma reflexão criativa e empenhada por parte dos candidatos sobre o voluntariado e cidadania ativa.

Durante o período em que os microfilmes estiveram disponíveis para votação pelo público, os mesmos foram visionados 17.696 vezes e receberam um total de 2.194 votos.

↘ *Projeto Com Mais Cuidado | Parceria com a Fundação Mapfre*

Em Outubro de 2010 foi celebrado um protocolo de parceria entre a Fundação MAPFRE e a SCML no âmbito do projeto *Mais Cuidado - Prevenção de riscos domésticos entre idosos* promovido pela Fundação Mapfre, o qual tem como objetivos contribuir para a prevenção de acidentes, estimular a adoção de hábitos de vida mais saudáveis e informar a população idosa sobre quais os cuidados a ter com a saúde para que o corpo responda da melhor maneira possível em caso de acidente.

Dando continuidade ao trabalho iniciado no ano anterior, em 2011 foram realizadas dez ações de formação teórica e prática para técnicos da SCML (técnicos de apoio domiciliário, terapeutas ocupacionais, psicólogos e animadores socioculturais).

O contributo da SCML revelou-se igualmente fundamental na validação técnica dos recursos informativos e formativos decorrentes deste projeto, tais como os dois guias disponíveis – um para idosos/familiares e outro para profissionais –, um CD-ROM e a página de Internet www.commaiscuidado.com.pt.

Igualmente, e na sequência dos *sketches* de acidentes domésticos apresentados em alguns dos Centros de Dia da SCML em 2010, neste ano a Fundação Mapfre e a SCML

decidiram reforçar a iniciativa, tendo a Fundação contratado a companhia de teatro *A Garagem* para conceber e encenar uma peça de teatro que ilustrasse, de forma experiencial e apelativa, as situações de risco e de acidente doméstico.

O resultado foi a realização de dois espetáculos, nos dias 9 e 10 de novembro, no Centro Cultural da Malaposta (alugado pela SCML), que contaram com a presença de 318 utentes de Centros de Dia da SCML.

➤ *Projeto Action for Age | Parceria com a Experimenta*

O Projeto Action for Age é uma iniciativa e uma ideia original da Royal Society for Encouragement of Arts, Manufacture and Commerce do Reino Unido (RSA), desenvolvida em Portugal pela Experimenta e que visa explorar o papel do design face aos complexos desafios que nos coloca o fenómeno do envelhecimento.

A sua segunda edição, de que a SCML foi parceira financeira e estratégica, foi lançada no dia 5 de novembro de 2010 e teve como principais objetivos consolidar uma rede para o design social e a intergeracionalidade em Portugal; mobilizar alunos e escolas superiores de design para as problemáticas de cariz social; desenvolver projetos intergeracionais inovadores para solucionar desafios concretos; produzir referenciais de boas práticas internacionais na área da intergeracionalidade e realizar um projeto de carácter internacional centrado na área do design social para a intergeracionalidade, através da promoção de projetos de alunos de design de todo o país.

Para além do subsídio financeiro atribuído ao projeto, a SCML esteve representada na sua comissão de acompanhamento, comissão de peritos e júri.

No dia 21 de fevereiro de 2011 foram anunciados os 12 projetos finalistas, escolhidos entre 71 candidaturas, oriundas de instituições do ensino superior de todo o país, elaboradas por 227 alunos de cursos na área do design e da arquitetura no âmbito do seu plano curricular de estudos.

Os projetos escolhidos pelo júri destacam-se pelo seu potencial de viabilização e de inovação, dividindo-se nas seguintes tipologias: produto/tecnologia, ação comunitária, intervenções ou site-specifics e sistemas ou serviços.

Entre Março e Setembro decorreu uma fase de desenvolvimento e implementação piloto dos projetos, em que os alunos tiveram à sua disposição uma verba financeira, bem

como tutoria. Nos dias 1 e 2 de setembro decorreu na Fundação Calouste Gulbenkian o último dos *workshops* previstos na tutoria, destinado a preparar com os alunos os seus *pitchs* para o *Pitch Day*, realizado no dia 30 de setembro e que teve como objetivo facilitar a apresentação dos projetos finalistas a potenciais investidores, parceiros e/ou clientes.

No dia 1 de outubro foi apresentado o documentário Action for Age, "A Procição ainda vai no adro", no auditório 2 da Fundação Calouste Gulbenkian, que foi precedido pela inauguração da exposição dos projetos, no âmbito da Bienal Experimenta Design 2011. A exposição esteve aberta ao público até ao dia 27 de novembro de 2011 e foi visitada por mais de 6.850 pessoas.

↘ *Projeto Do Something.pt | Parceria com a TESE – Associação para o Desenvolvimento*

Durante o primeiro trimestre de 2011 foi preparada e disponibilizada na plataforma online <http://www.dosomething.pt/> informação sobre o voluntariado da SCML e sobre as oportunidades de voluntariado existentes na nossa instituição, tendo em consideração o *target* e o objetivo do projeto (jovens dos 16 aos 30 anos). Nessa sequência, já foram recebidas entretanto diversas candidaturas. No segundo semestre foi promovida a primeira edição nacional dos Prémios Do Something.

↘ *Projeto "Para ti se não faltares" | Parceria com Fundação Benfica*

No final de dezembro de 2010, através do DQI, a SCML estabeleceu uma parceria com a Fundação Benfica para a realização do projeto "Para Ti se Não Faltares". Com uma metodologia inovadora, este projeto objetiva a capacitação e o combate ao absentismo, abandono e insucesso escolar de crianças e jovens em risco.

O protocolo estabelecido entre a SCML e a Fundação Benfica teve como propósito definir os termos da colaboração a prosseguir na implementação e desenvolvimento do projeto numa nova área geográfica de Lisboa, o território educativo do Agrupamento de Escolas de Pedro de Santarém, abrangendo o Bairro da Boavista.

O arranque do projeto aconteceu no início de março de 2011, com três grupos de crianças e jovens, num total de 60 elementos (7,3% do total), do Agrupamento de Escolas de Pedro de Santarém, dos quais 53 cumpriram efetivamente o compromisso

assumido e concluíram as atividades planeadas (nomeadamente as de Jornalismo, Sabias Que?, TIC e Desporto - Futsal).

A operacionalização da ação envolveu diretamente a equipa de técnicos do Serviço de Apoio à Família e Comunidade (SAFC) do Centro Social Polivalente do Bairro Boavista da SCML, que realizou a identificação dos jovens e colocou em prática as melhores soluções tendo em vista o sucesso do projeto. Esta cooperação revelou-se um importante fator de sucesso no projeto e de aumento dos seus impactos na comunidade.

A avaliação que tanto a equipa operacional do “Para Ti Se Não Faltares” como a equipa do SAFC fizeram da implementação do projeto no Agrupamento de Escolas de Pedro de Santarém é francamente positiva no que se refere ao cumprimento dos seus objetivos. Globalmente, no conjunto dos alunos participantes no projeto registaram-se evoluções muito significativas ao nível do aproveitamento escolar, da assiduidade e do comportamento (com melhorias ao nível da autoestima, da motivação e das relações interpessoais).

↘ *Projeto Idosos@TIC | Parceria com Fundação Vodafone*

No início de 2011 começou a operacionalização de uma parceria estabelecida entre a SCML e a Fundação Vodafone no âmbito do projeto “Idosos@TIC”, iniciativa que tem como objetivo principal retirar do isolamento as pessoas idosas através da promoção do uso das novas tecnologias de informação junto desta população, de forma a potenciar a sua sociabilidade e integração.

Realizado em colaboração com a APEC – Associação Promotora de Ensino dos Cegos e com o Instituto António Feliciano de Castilho e ministrado por formadores cegos e amblíopes destes dois organismos, este projeto levou a formação em Tecnologias de Informação e Comunicação aos idosos utentes de Centros de Dia e de Lares da SCML.

↘ *Projeto EVA – Exclusão de Valor Acrescentado*

O projeto de arte social EVA - Exclusão de Valor Acrescentado é uma iniciativa promovida pelo Programa Escolhas, em parceria com o Clube Português de Artes e Ideias, ao qual incumbe a sua operacionalização.

Faz parte da sua metodologia a implementação no terreno – Lisboa - de diversas residências de criação artística, com duração mínima de 2 meses, junto a comunidades

socialmente excluídas para desenvolvimento de projetos artísticos em conexão com os indivíduos que integram essas comunidades.

Considerando o âmbito do EVA, de arte e design social, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa tornou-se parceira desta iniciativa, alargando as matérias de trabalho eleitas para a sua segunda edição às temáticas do envelhecimento e do isolamento, através do envolvimento de um dos seus equipamentos sociais com valência de centro de dia e serviço de apoio domiciliário, o Centro Social da Sé, como Residência Artística. Tal significou receber um dos artistas envolvidos, Constança Saraiva que, em estreita colaboração com os utentes e o meio circundante, desenvolveu aí, e para aquele público, o seu projeto de arte social.

↘ *Aliança Estratégica com a ASHOKA*

A 4 de abril de 2011, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a Ashoka – Empreendedores Sociais estabeleceram uma Aliança Estratégica para o período 2011-2016, a qual foi preparada conjuntamente pelo Departamento da Qualidade e Inovação e pelo Departamento de Empreendedorismo e Economia Social.

A Ashoka é uma organização mundial, sem fins lucrativos, pioneira no campo da inovação social, trabalho e apoio aos empreendedores sociais – pessoas com ideias criativas e inovadoras capazes de provocar transformações com amplo impacto social.

O trabalho realizado pelo DQI no âmbito da dinamização da parceria consistiu, essencialmente, na elaboração e operacionalização do Plano de Comunicação e Marketing 2011 da Aliança.

↘ *REPARAR – Ação de Voluntariado de Reparações Solidárias*

No âmbito das celebrações nacionais do Ano Europeu do Voluntariado e do III Seminário da Inovação e Empreendedorismo Social, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, através do Departamento de Qualidade e Inovação, levou a cabo a Ação REPARAR – iniciativa inovadora de voluntariado empresarial, que decorreu entre 15 de junho e 13 de julho e teve como finalidade melhorar as condições de habitabilidade de um conjunto de pessoas idosas utentes do serviço de apoio domiciliário da SCML, através da realização de pequenas beneficiações e reparações nas suas casas.

Pretendeu-se, igualmente, com o lançamento deste projeto, reforçar a notoriedade da SCML no domínio da inovação social junto dos *media*, empresas e empresários, as associações sectoriais empresariais, governo e instituições públicas e o público em geral.

Envolvendo 10 empresas e 3 parcerias (Sair da Casca - Consultoria em Desenvolvimento Sustentável, Grace - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial e Arquitetos Sem Fronteiras – Portugal), a iniciativa beneficiou 26 casas e 27 utentes, número que ultrapassou o objetivo inicial, que era de intervencionar 20 habitações.

A iniciativa foi concretizada através de voluntariado empresarial realizado por equipas de trabalhadores voluntários de diferentes níveis hierárquicos e áreas funcionais das empresas que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa convidou a aderir à iniciativa, no âmbito das suas estratégias de responsabilidade social.

Para além de disponibilizarem o tempo dos seus colaboradores que foram voluntários da REPARAR durante um dia, estas organizações aderentes suportaram igualmente os custos inerentes às intervenções da(s) casa(s) apadrinhada(s), nomeadamente trabalhos preparatórios e materiais.

O investimento das empresas aderentes na Ação REPARAR ascendeu a mais de 105 mil euros, valor correspondente aos custos envolvidos nos trabalhos preparatórios e materiais necessários para as intervenções, o que se traduz em um custo médio, por casa, de aproximadamente 4.040 euros. Acrescem a este valor investido, as cerca de 2.200 horas de trabalho (equivalendo a um dia de trabalho de 8 horas por cada voluntário e impossíveis de quantificar) disponibilizadas pelas empresas e cumpridas pelos 267 voluntários que participaram na ação.

A cobertura realizada pelos *media* sobre a REPARAR foi extremamente positiva, quer a nível do volume de notícias veiculadas e do *buzz* mediático gerado em torno da iniciativa, como a nível do conteúdo noticioso, sempre favorável à ação. O retorno sobre o investimento de *media* deste projeto ultrapassou os € 180.000, não estando incluídas neste valor algumas peças de comunicação que não foram passíveis de monitorização, designadamente peças televisivas que foram difundidas em mais de um bloco noticioso, *blogues* e talk-shows.

Após a conclusão da iniciativa, procedeu-se à sua avaliação qualitativa junto dos diversos públicos intervenientes – utentes SCML, empresas aderentes, voluntários, serviço de apoio domiciliário e equipa técnica da SCML. Foram recebidas 82 respostas ao

questionário enviado aos voluntários, o que corresponde a uma amostra de 30,7% relativamente ao número total (267) de voluntários participantes, destacando que, em resposta à questão “Caso a sua empresa voltasse a participar numa futura edição da Ação Reparar, voltaria a inscrever-se como voluntário?”, a totalidade dos inquiridos respondeu sim.

Objetivo 5: *Garantir o apoio técnico à política de requalificação das instalações afetas à atividade da SCML.*

↘ *Reestruturação, reabilitação de edifícios e implementação de serviços*

O DQI emitiu, sempre que solicitado para tal e dentro do seu âmbito funcional, pareceres relativos às intervenções de reestruturação, reabilitação de edifícios e implementação de serviços. Mais concretamente, os pareceres emitidos pelo DQI reportaram à componente de proteção contra incêndio, segurança, nomeadamente contra intrusão e controlo de acessos, e de avaliação do cumprimento das recomendações técnicas para equipamentos sociais elaboradas pelo Instituto da Segurança Social, bem como na verificação da correta aplicação dos requisitos legais face à adequação espaço-funcional dos edifícios onde se presta a resposta social.

Nesta vertente menciona-se o acompanhamento do processo do novo edifício de equipamento para Centro de Dia, Residências Assistidas e Creche no Bairro Padre Cruz e da Reinstalação do Centro Santa Maria Madalena. Manteve-se ainda a colaboração com o Departamento de Gestão Imobiliária e Património para acompanhamento e parecer das obras atualmente em curso no Lar de Santa Joana a Princesa e na Unidade de Cuidados Continuados da Aldeia do Juso.

Para além da resposta aos pareceres solicitados nomeadamente pela Direção de Ação Social, decorreu o acompanhamento da elaboração de projetos e a execução efetiva de obra para instalação de novos sistemas integrados de segurança em edifícios sob gestão da SCML, nomeadamente o Centro de Promoção Social da PRODAC, em estreita colaboração com a Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos, o Centro de Acolhimento Infantil do Vale Fundão II, em obra, e, em projeto, o Centro Social Polivalente Bairro das Furnas.

Até ao final de 2011 foram concluídos 21 pareceres, o que se traduz numa taxa de execução de 100% face à meta definida.

↘ *Requalificação de edifícios integrados no âmbito SGQ*

No âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade da SCML verificou-se a inexistência de documentação ao nível da segurança do edificado sob gestão da Santa Casa. Neste sentido foram realizadas auditorias de segurança contra risco de incêndio de modo a verificar as características construtivas dos edifícios e sua adequação com a legislação contra riscos de incêndio.

Por este motivo, foi iniciado o processo de elaboração de Projetos de Segurança Contra Incêndio para entrega na Autoridade Nacional de Proteção Civil, após a implementação das alterações propostas.

Até ao final do ano foram entregues 10 relatórios de auditoria. Na continuidade do mesmo processo foram entregues 3 Projetos de Segurança Contra Risco de Incêndio. Encontram-se em desenvolvimento outros 6 projetos.

Igualmente, sob proposta do DQI, efetuaram-se 7 intervenções no âmbito da melhoria dos sistemas de segurança que decorreram de não conformidades detetadas pelas auditorias nos estabelecimentos integrados no âmbito do SGQ, nomeadamente a melhoria dos sistemas de deteção de incêndio.

↘ *Requalificação das cozinhas da SCML*

No seguimento do projeto de requalificação das cozinhas da SCML iniciado em 2009, no presente ano foram acompanhadas as obras de requalificação das cozinhas do Centro Social de São Boaventura e do Centro de Acolhimento Social dos Anjos e preparado o concurso de adjudicação de obra o processo do Centro de Promoção Social da PRODAC.

↘ *Adequação do edificado da Santa Casa aos requisitos da Legislação, norma NP EN ISO 9001:2008 e dos referenciais do Instituto da Segurança Social*

No decorrer deste ano procedeu-se à continuidade dos trabalhos de compilação da informação recolhida pelos relatórios de diagnóstico da adequação do edificado da Santa Casa aos requisitos da legislação, norma NP EN ISO 9001:2008 e dos referenciais do Instituto da Segurança Social (Recomendações Técnicas para Equipamentos Sociais) com o objetivo de realizar uma triagem das “não conformidades” encontradas face à sua facilidade de resolução e aos serviços envolvidos, para posterior articulação com os mesmos.

Objetivo 6: Realizar 1 iniciativa/projeto no âmbito da responsabilidade social na área do ambiente.

↳ *Eficiência Energética*

No domínio da eficiência energética foi coordenada pelo DQI a apresentação de uma candidatura das instalações da Obra Social do Pousal ao Programa de Financiamento QREN que visava a comparticipação financeira para a implementação de equipamentos e sistemas que promovam a eficiência energética de edifícios. A candidatura ao programa permitiu assegurar 50% do financiamento do investimento total elegível, com o valor global de 477.500.00€. Os necessários projetos de execução das especialidades foram entregues pelos projetistas em Dezembro.

↳ *Gestão de Resíduos*

Iniciou-se em 2011 um primeiro trabalho, ainda embrionário, de preparação de um plano de gestão de resíduos da SCML, com o levantamento relativo aos resíduos perigosos (designadamente hospitalares) e resíduos não urbanos produzidos pela instituição, e em particular, a avaliação dos procedimentos já implementados para a respetiva gestão.

O Programa de Recolha e Reciclagem de Papel foi lançado no dia 5 de setembro e consistiu na distribuição de contentores para papel em 9 zonas do Conjunto de S. Roque e 10 zonas no Departamento de Jogos, complementada com uma ação de comunicação para sensibilização interna.

Ao longo do 1º trimestre de execução do projeto foram recolhidos e reciclados 7.473 quilos de cartão e 15.997 quilos de papel que se traduziram numa receita para a instituição no montante de 1.509,79€.

Objetivo 7. *Reduzir em 2% o número de acidentes de trabalho e em serviço ocorridos em Instalações da SCML e dos quais resulte baixa superior a 3 dias.*

No ano de 2011 foram desenvolvidas, no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho (SST), um conjunto de atividades com o objetivo de assegurar, por parte da SCML, o cumprimento dos requisitos legais estabelecidos e a salvaguarda das condições de saúde e segurança de todos os seus colaboradores.

↳ *Avaliação de Riscos Profissionais*

Com base na metodologia de Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos desenvolvida, foram cumpridos os processos de avaliação dos riscos profissionais a que estão expostos os trabalhadores da SCML, nomeadamente através da avaliação dos locais de trabalho e da

realização de propostas concretas de medidas de adequação para eliminar ou reduzir esses riscos até níveis estabelecidos como aceitáveis.

Manteve-se a incidência prioritária aos estabelecimentos residenciais, e como resultado, foram avaliados 40 estabelecimentos e serviços, abrangendo 831 colaboradores.

➤ *Saúde no Trabalho*

Durante o ano de 2011 foram realizados 5.379 exames aos colaboradores da SCML tendo por base os protocolos estabelecidos (96,8% mais exames que os 2.732 realizados em 2010), atingindo uma percentagem de 85,6% dos colaboradores com os exames em dia e dando-se assim cumprimento ao estipulado no Código do Trabalho e demais legislação aplicável.

De notar que 90% dos colaboradores avaliaram os serviços de Medicina do Trabalho com um nível de satisfação igual ou superior a bom.

Quadro 62 - Consultas e Exames de Medicina do Trabalho realizados em 2011

TIPO DE EXAME	SERVIÇOS CENTRAIS	DJ	HOSA	CMRA	ESSA	TOTAL
Admissão	910	9	20	22	0	961
Periódico	3.420	148	266	362	51	4.247
Ocasional	114	5	11	41	0	171
Totais	4.444	162	297	425	51	5.379

Ainda no âmbito da prevenção da saúde e absentismo, foi novamente organizado o plano de vacinação contra a Gripe Sazonal 2011. Em colaboração com a Direção de Saúde de Proximidade foram vacinados gratuitamente 870 colaboradores.

➤ *Implementação de Planos de Segurança contra Incêndio*

Relativamente à segurança contra os riscos de incêndio, manteve-se a cadência no sentido da implementação das medidas de autoproteção na totalidade dos estabelecimentos da SCML. Foram concluídos 31 novos estabelecimentos em 2011, com a realização dos respetivos Planos de Prevenção e Emergência, Formação e Simulacros com os Bombeiros.

Paralelamente realizaram-se 31 outros Exercícios à Escala Real e Simulacros em estabelecimentos que já haviam visto os seus Planos de Segurança Contra Incêndio implementados em 2010 e que, por imperativo legal, exigem uma periodicidade anual para a realização (repetição) dos mesmos.

A implementação obrigatória das medidas de Autoproteção referentes a instalações carece de uma análise e validação técnica correspondente à sua Utilização Tipo e respetiva Categoria de Risco. Em 2011, 33 dos estabelecimentos da SCML receberam o parecer favorável da ANPC/CDOS de Lisboa.

➤ *Acidentes de Trabalho*

Os acidentes de trabalho são o indicador de referência e o principal propósito da atuação dos serviços internos no âmbito da Segurança no Trabalho. A caracterização e análise de todos os acidentes de trabalho e em serviço são essenciais para que se possa atuar nas várias causas que estiveram na origem desses acidentes, com vista à prevenção, nomeadamente, de recorrências.

Em 2011 foram participados um total de 343 acidentes de trabalho e em serviço que originaram 5.253 dias de ausência relativas a baixa superior a 3 dias. Destes, 53% (183) ocorreram em Instalações/Serviços da SCML.

Do total de 183 acidentes de trabalho reportados em Instalações/Serviços da SCML, 108 deram origem a incapacidades temporárias com baixa superior a 3 dias, perfazendo estas, 3.171 dias de baixa.

Quadro 63 - N.º de acidentes de trabalho e em serviço participados em 2011 por local de ocorrência

LOCAL DO ACIDENTE	INCIDÊNCIA	DIAS BAIXA
Estabelecimento / Serviço da SCML	183(53%)	3.171
Via pública	90 (26%)	1.329
Casa de Utente / Ama	53 (16%)	434
Outros	17 (5%)	319
Total	343 (100%)	5.253

Quadro 64 - N.º de acidentes de trabalho e em serviço participados em 2011 por forma do acidente

FORMA DO ACIDENTE	INCIDÊNCIA	DIAS BAIXA
Queda ao nível	118 (35%)	1.805

Esforços Excessivos / Entorse	142 (41%)	2.729
Choque / Pancada de objeto	17 (5%)	143
Outros	66 (19%)	576
Total	343 (100%)	5.253

Objetivo 8. *Promover a execução de ações de sensibilização e formação para os trabalhadores da SCML, nas áreas de SHST, segurança de pessoas e bens, qualidade, ambiente e segurança e higiene alimentar.*

↘ *Formação no âmbito da implementação do SGQ*

No âmbito do projeto de implementação do sistema de gestão da qualidade da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa foram realizadas, durante o ano de 2011, 20 ações de formação (Processos de Realização Creche, Auditores Internos, Generalidades do Sistema de Gestão da Qualidade da SCML, Custos da Qualidade e Ferramentas da Qualidade).

↘ *Formação em SHST*

No âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho, decorrente da necessidade de adoção de medidas de autoproteção no conjunto de estabelecimentos eleitos para implementação dos planos de segurança contra incêndios em edifícios, realizaram-se, no ano de 2011, 59 ações de formação do curso "Sensibilização para o Plano de Segurança" e 35 ações de formação do curso "Atuação de Equipas de Emergência – Plano de Segurança". A respetiva taxa de realização atingiu 138%.

Para o universo total dos estabelecimentos abrangidos acima o número de ações realizadas abarcou 1.111 colaboradores.

Decorrente do estabelecido no objetivo operacional 3, foi elaborado um Plano de Ação visando a problemática da incidência de Acidentes de Trabalho por esforços excessivos, que culminam no desenvolvimento de lesões músculo-esqueléticas. Neste sentido, de Maio a Setembro do corrente ano foram desenvolvidas 28 ações de formação do curso "Prevenção de Acidentes de Trabalho: lesões músculo-esqueléticas em contexto real de

trabalho – Colaboradores" destinado aos estabelecimentos da valência de lar. A taxa de realização face ao planeado foi de 100%.

Para além das ações de formação desenvolvidas de forma direta pelo DQI, abaixo descritas, foram ainda promovidas em 2011, em articulação com a Unidade de Formação da Direção de Recursos Humanos, um conjunto vasto de ações de formação, designadamente nas áreas de segurança e saúde no trabalho, segurança e higiene alimentar, utilização de meios de 1ª intervenção contra incêndio e primeiros socorros.

A contínua aposta e investimento em formação nestas diversas áreas tem contribuído decisivamente para o reforço da cultura de segurança na SCML e consequente melhoria das condições de segurança dos nossos trabalhadores e utentes.

Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

A missão do Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (DEES) é a de promover, divulgar e apoiar a criação e o desenvolvimento de iniciativas no âmbito do empreendedorismo e da economia social.

Objetivo 1. Fomentar a implementação sustentada de iniciativas de empreendedorismo.

Nas ações que concorrem para este objetivo enquadram-se as ações de comunicação e de divulgação do Programa de Apoio ao Empreendedor, a criação e o acompanhamento de um sistema de monitorização de resultados, o acompanhamento e a consolidação das parcerias externas de capacitação técnica (diagnóstico de candidatos, avaliação de competências empreendedoras, formação, apoio à elaboração do plano de negócios e sessões de facilitação e de acompanhamento individual), a receção e avaliação das candidaturas e a identificação de novas oportunidades e parceiros. Enquadram-se ainda as ações relacionadas com o modelo de financiamento e a implementação de um sistema de informação e gestão dos processos de financiamento.

Neste âmbito, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- a) Divulgação e contacto com potenciais destinatários;
- b) Lançamento da 1ª edição do Programa de Apoio ao Empreendedor - 246 registos de candidaturas ao programa: 122 submetidas pelo portal, 29 encaminhadas pelo Programa de Promoção de Empreendedores Sociais, 31 encaminhadas por serviços internos e 64 resultantes de fluxo espontâneo no Clube de Empregabilidade e de Empreendedorismo Social;
- c) Realização de 206 diagnósticos dos candidatos, dos quais resultaram 157 encaminhamentos para o Programa de Apoio ao Empreendedor;
- d) Execução de 8 sessões coletivas de avaliação de competências empreendedoras;
- e) Seleção de 80 candidatos para as 4 turmas de formação, tendo a 1ª turma iniciado a 12 de setembro e a última a 21 de dezembro;
- f) Início da fase IV de acompanhamento dos promotores na elaboração do Plano de Negócios;
- g) Planeamento de 10 workshops temáticos complementares à formação, a terem lugar no 1º trimestre de 2012;

- h) Reuniões semanais de progresso da equipa de projeto do DEES com o ISCTE/AUDAX, para acompanhamento do programa;
- i) Celebração do Protocolo com o Montepio Geral a 27 de junho, tendo no decurso dos trabalhos sido realizado o "Manual do Tutor de Proximidade" e o encaminhamento de 16 candidatos para apoio à elaboração do Plano de Negócio;
- j) Envio de projetos de 5 promotores para análise de risco financeiro.

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 65 - Resultados obtidos

Objetivo 1	Planeado 2011	Realizado 2011	Δ%Plan 2011/Real 2011
Nr. de pessoas encaminhadas para Capacitação e Elaboração de Plano de Negócio	75	99	32%
Nr. de processos aprovados e encaminhados para financiamento bancário	28	5	-82%
Nr. de pessoas acompanhadas na fase pós-implementação do negócio	52	9	-83%
Protocolo com bancos e sociedade portuguesa de garantia mútua - Apoio ao Empreendedor	1	1	0%

Os valores indicados para o Plano de 2011 correspondem a uma previsão efetuada para o período de janeiro a dezembro de 2011. De referir contudo que as atividades do Programa de Apoio ao Empreendedor apenas se iniciaram em junho, tendo o protocolo com a entidade bancária sido assinado a 27 de junho, razão pela qual os valores indicados correspondem a uma execução realizada apenas a partir desse mês. Neste contexto, foi possível aprovar 5 projetos para financiamento bancário e 9 projetos em acompanhamento pós-implementação do negócio. Dado que estes procedimentos são realizados no final do percurso do Programa de Apoio ao Empreendedor (PAE), o atraso de 6 meses na sua implementação levou à impossibilidade de cumprir as metas fixadas.

Parceiros:

ISCTE/AUDAX e Montepio Geral

Objetivo 2. *Promover a troca de experiências e a partilha de conhecimentos a nível internacional.*

As ações previstas em Plano para este objetivo incluíam a assinatura do protocolo de parceria com a ASHOKA, o estudo dos mecanismos para promoção dos projetos de Empreendedorismo, a definição dos moldes de funcionamento do apoio aos empreendedores sociais, a seleção e capacitação dos empreendedores sociais a abranger, a realização do Seminário de mobilização de Empreendedores Sociais, a divulgação do programa com a ASHOKA, a realização da Conferência Internacional de Economia Social, o estabelecimento de protocolos com parceiros para o Programa de Cooperação Internacional e a preparação do programa de formação e das ações de cooperação internacional.

Para alcançar este objetivo, perspetivou-se o estabelecimento de parceria com a ASHOKA e a realização de uma conferência internacional de Empreendedorismo Social.

A parceria com a Ashoka, organização não governamental de dimensão mundial, foi materializada através do programa Jovens Changemakers, do projeto Líderes Jovens Changemakers e do Fórum.

O programa Jovens Changemakers é uma iniciativa que visa impulsionar o empreendedorismo jovem, facilitando o acesso a recursos humanos, materiais e financeiros para fortalecer e dar visibilidade ao potencial dos jovens na melhoria da sua realidade. Para a SCML, a grande mais valia é a obtenção de conhecimento na área do empreendedorismo jovem, a partilha de experiências internacionais com uma das mais conceituadas organizações a nível mundial e a ligação a uma rede internacional de contactos e de boas práticas. As iniciativas a implementar no meio local, regional e global envolvem empreendedores, jovens e adultos, organizações sociais, empresas e outras instituições empenhadas em criar mudanças sociais duradouras. Permite igualmente aos jovens integrarem uma rede de contactos e experiências além das fronteiras da sua comunidade.

O programa Jovens Changemakers apoiou em 2011 um conjunto de jovens empreendedores oriundos dos vários centros comunitários da SCML e de outras instituições congéneres dos distritos de Lisboa e Setúbal, com idades compreendidas entre os 14 e os 22 anos, organizados em equipas constituídas por 3 a 5 elementos. Em colaboração com estas equipas de jovens, encontram-se 20 facilitadores voluntários estudantes dos cursos de Economia e de Gestão da Nova Business School, que fazem o acompanhamento durante a preparação e implementação dos Planos de Ação.

O Workshop denominado “ Sonha.Faz” realizou-se no dia 5 de novembro, abrangendo mais de 60 jovens, num total de 9 projetos a nível nacional, sendo cinco deles financiados pela

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e quatro pela Fundação Calouste Gulbenkian. Está programada a apresentação destes projetos num Painel a realizar durante o mês de janeiro de 2012. Para todos os projetos selecionados, está previsto um financiamento máximo por projeto de 800 euros, a utilizar na implementação do próprio projeto. Estes serão acompanhados pelos respetivos coordenadores, com o apoio do DEES e acompanhamento da ASHOKA durante um ano.

O projeto Líderes Jovens Changemakers passa pela seleção de jovens líderes que já participaram em projetos de empreendedorismo social e possuem experiência na concretização de mudança social.

Subordinado ao lema “os jovens têm poder para mudar o mundo”, decorreu nos dias 24 e 25 de setembro no INATEL de Oeiras, um Encontro Internacional de Líderes Jovens Changemakers (LJC), reunindo 20 jovens europeus, com idades compreendidas entre os 18 e os 30 anos. A avaliação do mesmo foi positiva, estando este grupo a trabalhar no sentido de traçar as primeiras linhas estratégicas para potenciar a criação de um ecossistema que favorecerá o envolvimento dos jovens Portugueses em projetos de transformação social.

O grupo de jovens Portugueses criou o “Think and Do Thank” Português, encontrando-se de momento a desenvolver projetos de empreendedorismo social nas mais variadas áreas: cultura, artes, desenvolvimento, mobilização social, etc.

O objetivo da iniciativa do Fórum é apresentar soluções inovadoras para problemas concretos existentes em Portugal e ainda transmitir e partilhar conhecimento e inspiração com as organizações locais possibilitando-lhes a concretização de projetos sustentáveis.

Para 2011 foi designada a temática “Emprego e Inclusão” e perspectivada a realização do evento Fórum Empreende Portugal. O processo de implementação do Fórum Empreende Portugal começa no envolvimento de diversas organizações sociais, empresas, académicos e especialistas nas áreas da empregabilidade e inclusão social com vista a identificar as principais barreiras e as soluções que contribuam para a sua resolução. Por um lado, identificam-se as ideias e projetos inovadores, através dos trabalhos

desenvolvidos pelos grupos temáticos e pelos Fellows da rede internacional da ASHOKA passíveis de trazer mais valias para os desafios identificados para Portugal; por outro, efetua-se a ligação dessas potenciais soluções e desses empreendedores sociais às pessoas

e organizações portuguesas interessadas em implementar soluções inovadoras e de impacto para problemas concretos.

Em 2011 foram criados neste âmbito 3 grupos de trabalhos com as seguintes temáticas – i) Jovens: primeira oportunidade; ii) Desempregados de longa duração: uma segunda oportunidade e iii) Empresas: as pessoas como oportunidades. Durante os meses de maio e junho foram efetuadas reuniões preparatórias com a ASHOKA e com diversos especialistas para preparação da metodologia do Fórum. De outubro a dezembro foram realizadas várias reuniões com os grupos de trabalho formados pelos coordenadores, professores universitários, empresas e organizações sociais. O Fórum foi transferido para fevereiro de 2012.

Por orientação superior foi decidido proceder ao cancelamento da realização prevista de uma Conferência Internacional de Empreendedorismo Social.

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 66 - Resultados obtidos

Objetivo 2	Planeado 2011	Realizado 2011	$\Delta\%$Plan 2011/Real 2011
Realização do protocolo de cooperação com a Ashoka (n.º de dias a partir de 1 de Janeiro)	82	65	21%
Nº de jovens nos workshops do Programa Jovens Changemakers	25	40	60%
Nº de jovens selecionados do Programa Líderes Jovens Changemakers	10	13	30%

Objetivo 3. Operacionalização do Departamento de Empreendedorismo e Economia Social.

As ações previstas em Plano para este objetivo incluíam a instalação física administrativa e informática do Clube da Empregabilidade e do Empreendedor, a constituição e formação da equipa do Clube da Empregabilidade e do Empreendedor, a divulgação dos serviços disponibilizados no Clube da Empregabilidade, o desenvolvimento de módulos

do Sistema de Informação e Gestão de Empreendedorismo e Economia Social (SIGEES) e a formação dos colaboradores no geral.

Para o desenvolvimento dos projetos e ações do DEES, sobretudo aqueles em que há relação com os utentes e organizações, foi considerado necessário criar um Sistema de Informação e Gestão de Empreendedorismo e Economia Social (SIGEES), de forma a garantir o registo dos elementos relativos à execução de todas as atividades. Em 2011 foram desenvolvidos os módulos gerais e os relativos aos programas de Apoio ao Empreendedor e Latitude (em fase de conclusão) e definido o início dos módulos para os programas Promoção de Empreendedores Sociais e Formação de Líderes Locais de Economia Social.

Com o objetivo de divulgar os programas e atividades do DEES e em particular possibilitar a apresentação de candidaturas via Web ao Programa Apoio ao Empreendedor, foi criado o Portal de Empreendedorismo Social, em funcionamento no local <http://santacasaempreende.scml.pt>.

Foi ainda lançado concurso para apresentação de propostas visando o desenvolvimento criativo de uma denominação comum (nominativa e figurativa) para o conjunto de linhas de serviço desenvolvidas pelo DEES facilitando a identificação própria. O contrato foi assinado a 2 de julho e a proposta criativa foi aprovada, encontrando-se o processo em fase de desenvolvimento.

A constituição do Clube da Empregabilidade e do Empreendedorismo foi fundamental enquanto instrumento de operacionalização do DEES, dado que constitui o *front-office* de atendimento de utentes e de organizações sociais.

O atendimento aos utentes no Clube da Empregabilidade e do Empreendedorismo abrange, genericamente, registo, diagnóstico, avaliação das competências de empregabilidade e empreendedoras, formação, apoio na elaboração do plano de negócio, formação em técnicas de procura ativa de emprego, procura assistida de emprego e qualificação, acompanhamento e consultoria baseada na metodologia de mentoria individual.

O Clube foi instalado no 6º andar do prédio sito na Av. Defensores de Chaves, nº 52, em Lisboa, e desde o seu início a 20 de junho de 2011 foram registados em sistema 271 utentes, 45% provenientes da divulgação efetuada no portal, sendo os restantes

resultado de encaminhamentos pelos serviços internos, programas de empreendedorismo social e contactos espontâneos.

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 67 - Resultados obtidos

Objetivo 3	Planeado 2011	Realizado 2011	Δ%Plan 2011/Real 2011
Nr. de atendimentos no Clube da Empregabilidade - PAE e Latitude ¹	300	434	45%
Nr. de pessoas encaminhadas para os programas de empregabilidade e de empreendedorismo ²	300	394	31%
Nr. de pessoas encaminhadas para ações de formação na área da empregabilidade e do empreendedorismo ³	160	249	56%
¹ Este número inclui diagnósticos e atendimentos subsequentes com o mesmo candidato e entrevistas de avaliação de competências empreendedoras			
² Este número inclui encaminhamento para os Programas de Apoio ao Empreendedor, de Promoção de Empreendedores Sociais, Tradição, Latitude, Jovens Changemakers, Líderes Jovens Changemakers e Young Audax.			
³ Este número inclui encaminhamento para ações de formação integradas nos Programas de Apoio ao Empreendedor, de Líderes Locais de Empreendedorismo Social, Tradição, Latitude e Líderes Jovens Changemakers, Jovens Changemakers, e Young Audax.			

Objetivo 4. Promover agentes e redes de empreendedorismo e economia social.

Para atingir este objetivo foi programada a execução de um Ciclo de Workshops e a criação de um Prémio de Inovação e de Empreendedorismo Social.

Estava programada a realização dos 4 Workshops e sua divulgação, os quais ocorreram com as seguintes temáticas: i) Empreendedorismo Social e Inclusivo em Lisboa, com a parceria da Câmara Municipal de Lisboa; ii) Emprego e Inclusão Social em Portugal, com a parceria da Ashoka; iii) Instrumentos de Apoio ao Empreendedorismo Social; iv) Apresentação Jovens Changemakers em Portugal, com a parceria da ASHOKA.

O DEES apresentou comunicações em diversos eventos no âmbito da empregabilidade, empreendedorismo e economia social, contribuindo deste modo para publicitar esta nova área de intervenção da SCML.

Foi ainda programada a criação de um prémio de inovação e empreendedorismo em articulação com o DQI, perspectivando-se o seu lançamento através de divulgação, constituição do júri, validação dos projetos apresentados, realização do evento de atribuição do Prémio e, por fim, preparação e lançamento da sua 2ª edição.

Apesar do seu regulamento ter sido aprovado, a sequência deste projeto aguarda orientação superior.

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 68 - Resultados Objetivos

Objetivo 4	Planeado 2011	Realizado 2011	Δ%Plan 2011/Real 2011
Entrega do Prémio de Empreendedorismo 1ª edição (n.º de dias a partir de 1 de Janeiro)	235	0	-100%
Realização do Ciclo de Workshops	4	4	0%

Objetivo 5. *Criar e integrar iniciativas de empregabilidade e empreendedorismo de base local.*

Para atingir este objetivo, perspetivou-se a criação e instalação dos espaços de informação do programa de Promoção de Empreendedores Sociais (PES), bem como a seleção dos candidatos para as ações de formação do Programa de Formação de Líderes Locais de Economia Solidária (LLES).

O programa de Promoção de Empreendedores Sociais (PES) pretende desenvolver junto das comunidades mais desfavorecidas da cidade de Lisboa, um conjunto de respostas sociais de base local visando a promoção da inclusão social e profissional das pessoas que se encontram em situação de exclusão perante o mercado de trabalho. A metodologia utilizada tem quatro fases consecutivas com recurso a abordagens "Bottom-up" e metodologias de capacitação e participativas, designadamente a Aprendizagem Interpares e o Aprender Fazendo, e inclui Workshops, Formação em Liderança e Empreendedorismo Social e Desenvolvimento e implementação de Planos de Ação Local.

O programa propõe criar linhas de serviço integradas de apoio ao empreendedorismo social e à inclusão socioprofissional a concretizar através de projetos complementares, como o LLES (formação de Líderes Locais de Empreendedorismo e Economia Social), Apoio ao Empreendedor e Latitude.

Por ser a primeira incursão na área do empreendedorismo social da SCML, o programa começou numa primeira fase com 2 freguesias: Ajuda e Alcântara. Nesta primeira fase e

na sequência de vários workshops e entrevistas de diagnóstico e seleção, foi abrangido um universo de 450 pessoas. Foram efetuados 44 diagnósticos, com os seguintes resultados: 33 pessoas encaminhadas para o Programa LLES, 10 para o Programa Latitude e 1 para o Programa PAE.

Na implementação do Programa PES, foram realizadas reuniões com as juntas de freguesia e reuniões técnicas com as principais instituições com intervenção nas zonas abrangidas, num total de 23, e foi difundido o programa junto da população através da distribuição de folhetos e cartazes em ações de rua, estabelecimentos comerciais e outras zonas de forte afluência, incluindo eventos com notoriedade nos bairros (Marcha da Ajuda e Arraial de Santo Amaro, entre outros).

Uma 2ª fase deste programa foi iniciada em Agosto abrangendo as freguesias de S. João, Beato, Alto Pina e Penha de França com a mesma abordagem da fase anterior. De Setembro a Outubro decorreram os workshops com as várias entidades e organizações que operam em cada uma das freguesias, assim como os workshops de esclarecimento à população em geral, tendo sido abrangido um universo de 580 pessoas. Foram efetuados 38 diagnósticos, com os seguintes resultados: 30 pessoas encaminhadas para o Programa Líderes Locais de Empreendedorismo e Economia Social (LLES), 5 para o Programa Latitude e 3 para o Programa PAE.

O Programa de Formação dos Líderes Locais de Empreendedorismo e Economia Social (LLEES) visa promover uma formação dinâmica e interativa, centrada na aquisição de competências e na motivação para a ação, inferida a partir da identificação de necessidades e aspirações identificadas em fases anteriores e baseada na implementação paralela aprender fazendo e aprendizagem interpares. O programa de formação apresenta uma carga horária de 53 horas, com vários módulos, conceptualizados a partir do relacionamento interpessoal e da transmissão e implementação de ideias. As pessoas que frequentam esta formação são selecionadas através do Programa PES.

O primeiro ciclo de formação destinado às pessoas que participaram na primeira fase do projeto (Alcântara e Ajuda) iniciou-se a 3 de setembro e terminou a 15 de outubro. Contou com 22 participantes e deu origem a dois Grupos de Ação Local (GAL): Sementinha (Bairro do Casalinho da Ajuda) e União (Alvito Velho). Com o primeiro GAL pretende-se desenvolver atividades pedagógicas e lúdicas para crianças e jovens, bem como potenciar o intercâmbio de saberes entre a população sénior e os mais jovens.

O segundo GAL tem por objetivo oferecer serviços de entrega ao domicílio em conjunto com uma loja de comércio tradicional, bem como criar um posto social com ações para jovens à procura de emprego e apoio à população sénior. O acompanhamento ao desenvolvimento e à implementação destes planos tem uma duração prevista de 12 meses.

A formação para as pessoas que integraram a segunda fase do projeto (Alto Pina, S. João, Beato e Penha de França) iniciou-se a 12 de novembro, tendo terminado a 17 de dezembro. Os respetivos planos de Ação Local serão implementados em 2012.

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 69 - Resultados Obtidos

Objetivo 5	Planeado 2011	Realizado 2011	$\Delta\%$Plan 2011/Real 2011
Número de Formandos LLES	45	62	38%

Parceiros:

ISCTE/AUDAX, DIAS (Direção da Ação Social) e Juntas de Freguesias dos locais intervencionados (Alcântara, Ajuda, São João, Alto do Pina, Beato e Penha de França)

Objetivo 6. Promover a qualificação e valorização das profissões tradicionais.

Nas ações que concorrem para este objetivo enquadram-se o lançamento de concurso de design para elaboração de kit de apoio (Engraxadores) e fardamento (Cauteleiros e Engraxadores), a atribuição de prémios de design, a elaboração de conteúdos e materiais pedagógicos para formação, o estabelecimento de parcerias, a divulgação do Programa Tradição – Valorização das Profissões Tradicionais – Engraxadores e Cauteleiros e a realização de ações de formação e avaliação.

O Programa Tradição - Valorização de Profissões Tradicionais visa reconfigurar situações laborais de autoemprego, em alguns casos marginalizadas ou perçecionadas como tal. Trata-se de um projeto de empreendedorismo social (autonomização, dignificação, geração de valor social e económico dos empreendedores apoiados) através da disponibilização de kits normalizados de trabalho.

No caso da profissão de Engraxador, foram potenciados os saberes e a figura carismática do Engraxador Profissional ou Mestre Engraxador, através de uma metodologia participada protagonizada nos “Encontros dos Engraxadores de Lisboa”, realizados em maio de 2011.

A participação destes profissionais foi fundamental para a elaboração do modelo de qualidade (baseado nos estudos realizados pelo ISCTE), do manual pedagógico e do código

de conduta da profissão, quer mediante a sua integração como monitores da formação, quer ainda no desenvolvimento de espírito do grupo profissional. Para a criação dos kits, foi promovido um processo de inovação que envolveu cerca de 100 alunos de licenciatura e mestrado do IADE, o qual resultou no projeto finalista de design, fabricado entre julho e novembro de 2011.

Foi promovida uma campanha de marketing com o apoio do IADE/IdeasRevolution, iniciada no evento de lançamento público com cerca de 100 pessoas no open day da LX Factory no dia 11 de novembro, para o qual foram criados uma exposição de fotografia e um documentário sobre a profissão. A campanha de marketing teve mais de 20 referências nos media, entre entrevistas e artigos nos principais meios de comunicação social.

Em 2011, foi possível apoiar 4 mestres engraxadores e 10 desempregados na regularização ou na transição para a vida ativa, através de apoios pecuniários (bolsa de formação para cinco meses), apoios não pecuniários, de formação e de capacitação, bem como de novos equipamentos, entre os quais a caixa de engraxador com design original do IADE e restantes equipamentos (cadeira do cliente, chapéu de sol, avental, trolley de transporte e tapete de exterior). Os engraxadores contam ainda com preços mais baixos no fornecedor de materiais tradicionais portugueses, a CASA FORRA.

Foi apoiado um total de 28 formandos nas sessões de preparação do projeto, de que resultaram 14 formandos certificados com situação regularizada como empreendedores individuais. Foi também realizada Formação On Job e ações de mentoria. Os 14 engraxadores foram implantados em novos locais de rua junto às principais pastelarias da cidade e a uma estação de comboios, negociados com esses parceiros de localização. Está a ser negociada com grandes empresas nacionais a implementação de um serviço semanal (ao domicílio empresarial) nos principais edifícios de escritórios dessas empresas.

No caso da profissão Cauteleiro, o Programa Tradição - Valorização de Profissões Tradicionais pretendeu reposicionar esta antiga profissão, dignificando-a e dando-lhe um enquadramento mais adequado às necessidades reais dos dias de hoje. Com este projeto pretende-se recuperar um pouco do “charme” perdido por estes profissionais, dotando-os de um conjunto de competências e condições que lhes permitam exercer a sua atividade profissional de forma mais digna e mais apelativa para os seus potenciais clientes.

Estando o projeto ainda em fase de construção, as atividades desenvolvidas até ao momento prendem-se com a análise de viabilidade, diagnóstico da realidade social e

levantamento de necessidades. Foram igualmente realizadas algumas reuniões exploratórias com entidades e parceiros com vista a desenhar e construir o projeto. O plano inicial do projeto concebido em 2010 foi totalmente revisto em julho de 2011, face à análise desenvolvida e pressupostos definidos pelo DEES para viabilidade da intervenção, com eventual estabelecimento de parceiras operacionais. O projeto foi apresentado à ex-Direção de Marketing para o estabelecimento de uma cooperação nesta área de intervenção, aguardando-se resposta.

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 70 - Resultados Obtidos

Objetivo 6	Planeado 2011	Realizado 2011	$\Delta\%$ Plan 2011/Real 2011
Número de Formandos Programa Tradição - Engraxadores ¹	15	28	87%
¹ Os 28 formandos estão divididos, especificamente, em 15 Engraxadores já existentes e 13 candidatos a novos engraxadores			

Parceiros:

ISCTE/AUDAX, Associação CAIS, IADE (Instituto de Artes, Design e Marketing), Instituto de Segurança Social (ISS), I.P.

Objetivo 7. Fomentar o emprego.

Para alcançar este objetivo, perspetivou-se o estabelecimento de protocolos com parceiros para o Programa Latitude e a criação de linhas de serviço e sua divulgação.

O Programa Latitude constitui-se como um programa de apoio à empregabilidade e qualificação e destina-se a todos aqueles para quem a situação de desemprego se configura como uma condição de exclusão social. Neste sentido, o programa Latitude organiza uma linha de serviço centrada nas necessidades do indivíduo em situação de desemprego ou precariedade laboral, procurando uma personalização do processo com contratualização de objetivos que acentuam o papel do próprio como agente ativo na procura de uma solução de inclusão socioprofissional.

Os candidatos encaminhados para o Programa Latitude devem realizar a Avaliação de Empregabilidade, onde são recolhidas informações e acordadas com o beneficiário as intervenções a desenvolver: Capacitação em Empregabilidade e Procura Assistida de

Emprego e de Qualificação. No âmbito da Procura Assistida de Emprego, disponibiliza-se formação (capacitação em empregabilidade) assim como um conjunto de sessões de mentoria individual de modo a desenvolver o portefólio curricular e a procura ativa da solução de inclusão mais favorável. Na Procura Assistida de Qualificação, as ações a desenvolver visam em particular encontrar o tipo de formação adequada para a melhoria das habilitações escolares e profissionais.

Em 2011 foi criada a metodologia operacional e a especificação técnica das funcionalidades inerentes ao Latitude e iniciado o respetivo desenvolvimento no SIGEES. Foi elaborado e apresentado o regulamento do programa para aprovação da Mesa. O Programa Latitude não foi implementado de forma generalizada, aguardando-se aprovação superior.

As linhas de serviço do Programa Latitude foram testadas numa ação piloto com um conjunto de 23 utentes. Para 2012 perspetiva-se a plena atividade do Programa, com recurso, para além da equipa técnica interna, a uma segunda equipa de formadores externos (bolsa de formadores do Latitude).

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 71 - Resultados Obtidos

Objetivo 7	Planeado 2011	Realizado 2011	Δ%Plan 2011/Real 2011
Número de pessoas encaminhadas - Latitude	100	23	-77%

Este objetivo não foi atingido dado que ainda não foi aprovado o regulamento do programa, não permitindo assim a divulgação do serviço nem a realização das ações planeadas.

Objetivo 8. *Alcançar um nível elevado de satisfação de utentes e participantes das atividades do Departamento de Empreendedorismo e Economia Social.*

Para a concretização deste objetivo foi criada uma ficha de avaliação da satisfação do beneficiário dos diversos programas, em que foi avaliado o nível de satisfação numa escala de 1 a 5, correspondendo o 1 ao mínimo e o 5 ao máximo.

O resultado apresentado deriva do grau de satisfação dos utentes calculado de forma ponderada. Para o resultado apurado contribuíram os formandos do Programa de Apoio ao

Empreendedor em 53%, os formandos do Programa de Formação dos Líderes Locais de Empreendedorismo Social em 32%, os formandos do Projeto Tradição – Engraxadores em 12% e os utentes do ação piloto do Programa Latitude com 3%.

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 72 - Resultados Objetivos

Objetivo 8	2010	Planeado 2011	Realizado 2011	Δ%Plan 2011/Real 2011
Nível de satisfação Utentes/Formandos dos diversos Programas DEES	4,75	3	4,52	51%

Atividades não Inscritas em Plano

Empreendedorismo Jovem

A formação First Step-Young Audax é uma formação dinâmica e pedagógica que tem como principal objetivo despertar o espírito empreendedor dos jovens entre os 13 e os 18 anos.

Em 2011, frequentaram esta formação 20 jovens, provenientes dos vários Centros de Desenvolvimento Comunitário da SCML.

Este programa inclui sessões de *teambuilding*, técnicas de apresentação, sessões de empreendedorismo e criação de valor, marketing, introdução às finanças, estruturação de um plano de negócios e visita a uma incubadora de empresas. Envolve os jovens e as suas famílias, dando-lhes a conhecer novas organizações académicas e empresariais e possibilitando-lhes novos contactos, bem como a oportunidade de apresentar os trabalhos realizados (plano de negócio) a investidores convidados.

Para 2012, e dada a avaliação positiva que os jovens fizeram da sua participação na formação, está previsto alargar a mesma a um maior número de jovens.

Parceiros:

O parceiro estratégico é o ISCTE através da Young Audax e UPAJE.

Prevenção do Sobre-endividamento e Apoio ao Sobre-endividado

O Protocolo de Cooperação entre a SCML e a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO foi celebrado a 14 de março de 2011 e distribuído ao DEES em setembro de 2011 para acompanhamento da sua execução.

Este protocolo tem como fim cooperar na área da literacia financeira e prevenção do sobre-endividamento. Para tal será desenvolvida uma campanha nacional de sensibilização para a Prevenção do Sobre-endividamento e Apoio ao Sobre-endividado, com a duração de 1 ano.

No âmbito deste protocolo, a DECO comprometeu-se a desenvolver várias ações de sensibilização e formação, incluindo algumas destinadas aos colaboradores da SCML, bem como a apresentar os resultados da atividade desenvolvida em dois relatórios: o primeiro após 6 meses sobre a execução da campanha e o segundo no final da mesma. Por seu lado, a SCML comprometeu-se a dar o apoio técnico que se revelar necessário, a avaliar as atividades desenvolvidas e a efetuar uma comparticipação financeira.

Segundo o 1º Relatório Intercalar já entregue pela DECO, foram realizadas 302 ações até final de agosto de 2011, de um total de 665 ações previstas. Até ao final da campanha, e no âmbito do Protocolo, serão realizadas as restantes ações, incluindo as que se destinam aos colaboradores da SCML, contando o DEES para o efeito com a colaboração da Direção de Recursos Humanos (DIRH).

Departamento de Gestão Imobiliária e Património

A Missão do Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP) é administrar e gerir o património imobiliário da SCML com vista à sua rentabilização e valorização.

Objetivo 1. *Constituir uma "bolsa de fogos/fracções" para realojamentos, com vista a possibilitar a prossecução da política de reabilitação e valorização do património imobiliário.*

Para alcançar este objetivo perspetivou-se beneficiar 20 fogos/fracções para realojamentos e adquirir / permutar fogos / fracções /imóveis.

Principais resultados obtidos:

Atualmente a "bolsa de fogos/fracções" para realojamentos é constituída por 5 fracções, sendo a taxa de realização deste objetivo de 25%.

Quadro 73 - Resultados obtidos

Indicador	Meta	Resultado	Taxa de realização (%)
N.º de fogos/fracções afectos à bolsa	20	5	25%

As fracções constituintes desta bolsa são as seguintes:

- Av. Almirante Reis, 16, 3º DTO, Lisboa
- Travessa de Santa Teresa, 17, RC ESQ, Lisboa
- Rua Almirante Reis, 77, 1º, Sacavém
- Rua Capitães de Abril, 18, 1º DTO, Lisboa
- Rua Capitães de Abril, 18, 5º DTO, Lisboa

Parceiros:

- DIGIE
- INCLUI/ASI

Objetivo 2. Afetar Prédios/Frações de Rendimento a 2 Projetos de Inovação Social e/ou Empreendedorismo.

A estratégia de atuação planeada consistiu em proceder à identificação de prédios / frações adequados às iniciativas a promover.

Principais resultados obtidos:

Procedeu-se à identificação, negociação e arrendamento de uma fração (escritórios), sita na Av. Defensores de Chaves, 52, 6º andar, com vista à instalação do “Clube da Empregabilidade e do Empreendedorismo”, já aberto e a funcionar.

Quadro 74 - Resultados Obtidos

Indicador	Meta	Resultado	Taxa de realização (%)
N.º de prédios afectos a projectos de Inovação Social e/ou Empreendedorismo	2	1	50%

Parceiros:

- DEES
- DQI

Objetivo 3. Automatizar as rendas a pagar e redefinição do modelo de Contabilidade Analítica (custos/receitas por imóvel).

O presente objetivo resulta da sequência do projeto de implementação do módulo *SAP Real Estate Flexible Management*. Este projeto, teve início em novembro de 2010 e foi concluído (entrada em produção) no final de março de 2011.

O projeto resultou do processo de evolução tecnológica ao nível dos sistemas de informação do DGIP, dotando este Departamento de uma ferramenta de trabalho que permite gerir, de uma forma centralizada, todos os processos de negócio, nomeadamente:

- Cadastro Imobiliário
- Benemerências
- Rendas e Inquilinos (Rendas a Receber)

- Avaliações
- Processos Jurídicos
- Reclamações e Atendimentos

Os dados do anterior sistema de informação (SIP – Sistema de Informação do Património) foram validados e migrados para esta nova plataforma.

A realização deste novo objetivo de automatizar as rendas a pagar e redefinição do modelo de Contabilidade Analítica (custos/receitas por imóvel) permitirá analisar a rentabilidade detalhada por edifício visto que essa informação é essencial na gestão de um parque imobiliário vasto. O sistema permitirá que todos os processos relacionados com imóveis imputem os seus valores ao imóvel correspondente. De seguida ele irá ser repartido do edifício para os centros de custo que o utilizam ou para o próprio DGIP (conduzindo à informação que se dispõe hoje).

Desta forma, o DGIP e a Santa Casa passarão a ter a perceção do binómio custos/receitas para cada prédio/fração.

Para além disso, serão implementadas outras funcionalidades do módulo SAP RE-FX que tornarão a solução mais sólida e automatizada:

- Rendas a Pagar – automatização das relações entre a SCML e “senhorios” de imóveis que utiliza (via arrendamento ou outro contrato), desde o pagamento de rendas até aos processos de rescisão;
- Contratos Internos – valorização da ocupação dos imóveis geridos pelo DGIP por outros “serviços” da SCML;
- Imóveis Vagos – imputação do “custo de oportunidade” por imóveis com condições de serem arrendados se encontrarem vagos.

O presente objetivo será concretizado através do Desenvolvimento em SAP RE-FX e SAP CO.

Principais resultados obtidos:

A funcionalidade das rendas a pagar já se encontra em produção tendo já sido processadas as rendas em setembro pelo DGIP. Deste modo o DGIP passa a controlar

totalmente, em sistema, mais um dos seus processos de negócio, como já acontece para as rendas a receber.

As restantes funcionalidades referentes aos Contratos Internos e Imóveis Vagos encontram-se disponíveis em ambiente de Qualidade e Testes, para se aferir da sua correta implementação e posterior passagem à fase de produção.

Por dificuldades de origem técnica, a entrada em produção das funcionalidades desenvolvidas relativas à integração com o módulo de compras (SAP SRM) e à distribuição de custos gerais do edifício (água, luz, amortizações, etc.), Contratos Internos, Imóveis Vagos (Custo de Oportunidade), acabou por não acontecer em 2011, tendo sido adiada para fevereiro de 2012.

Parceiros:

- DIF; DIA e DISTI – Participação no projeto de Implementação SAP RE-FX e SAP CO: Projeto de "Redefinição de modelo analítico para resposta a requisitos DGIP", estando presentes em diversas reuniões em que prestaram o seu contributo na elaboração e posterior aprovação do *Business Blue Print*.
- NOVABASE – Empresa adjudicada responsável pelo desenvolvimento e implementação do referido projeto.

Objetivo 4. *Coordenar o processo de transferência de serviços para Av. José Malhoa.*

Para o ano de 2011, o DGIP planeou coordenar o projeto de transferência de serviços instalados no edifício sede da SCML para os edifícios sitos na Av. José Malhoa.

Principais resultados obtidos:

Atendendo à importância e às implicações da projetada transferência para a Av. José Malhoa e reunidas as informações necessárias a Mesa, em finais de dezembro, decidiu que esta transferência não se iria concretizar tendo o projeto sido abandonado.

Parceiros:

- Todas as Direções que de forma direta e/ou indireta se têm de pronunciar sobre o processo, merecendo destaque a DIGIE, a DIA, o DQI e a DISTI.

Objetivo 5. Definir e implementar uma política de gestão de imóveis atendendo à sua localização, dimensão, usos e/ou interesse económico.

Para alcançar este objetivo foram planeadas as seguintes ações:

- Identificação / categorização dos imóveis e grau de prioridade de intervenção;
- Identificação / Aprovação de um Regulamento de Alienação de Imóveis;
- Implementação de parcerias e formas alternativas de gestão (Fundo Investimento Imobiliário, Sociedades de Investimento Imobiliário, Arrendamentos a longo prazo).

Principais resultados obtidos:

Considerando o número de projetos em curso e que se encontravam em fase de apreciação/aprovação pelas respetivas entidades administrativas licenciadoras, com destaque para a Câmara Municipal de Lisboa (CML), começou-se precisamente por analisar a viabilidade económico-financeira dos mesmos, num cenário de restrições orçamentais e de conjuntura económica adversa, com vista a selecionar os que serão ou não de avançar para obras.

Da análise efetuada a 24 projetos/imóveis, concluiu-se que a grande maioria dos projetos não se revela económico e financeiramente viável pelo que haverá necessidade de proceder à sua revisão/alteração.

Encontra-se em apreciação superior uma minuta de Regulamento de Alienação de Imóveis.

Parceiros:

- DIGIE

Objetivo 6. Aumentar em 5% o volume de receitas do DGIP.

Para alcançar este objetivo planearam-se as seguintes ações:

- Beneficiar 5 fogos/frações com vista ao seu arrendamento;
- Arrendamento de Devolutos;
- Alienação de Imóveis.

Principais resultados obtidos:

Quadro 75 - Receitas

Evolução Homóloga (%)				
Designação	Real Anual 2010	Real Anual 2011	Variação R11/R10 (€)	Variação R11/R10 (%)
Rendas Processadas (Líquidas)	2.623.194,93 €	2.855.584,64 €	232.389,71 €	9%
Heranças, Legados, Doações ou Donativos	2.680.917,53 €	1.362.924,78 €	-1.317.992,75 €	-49%
Outros Rendimentos (coimas e outras penalidades, juros, dividendos e outros rendimentos similares)	845.566,60 €	549.825,42 €	-295.741,18 €	-35%
Total	6.149.679,06 €	4.768.334,84 €	-1.381.344,22 €	-22%

Fonte: DIF

No período em análise verifica-se um aumento no valor das "Rendas Processadas Líquidas" (+9%). Para o mesmo período ocorre um decréscimo no valor proveniente de "Heranças, Legados, Doações ou Donativos" (-49%) e nos "Outros Rendimentos" (-35%). Cumpre esclarecer que 2010 foi um ano atípico em termos dos rendimentos provenientes de "Heranças, Legados, Doações ou Donativos", nomeadamente pelo efeito da dimensão da Herança da Benemérita "Delmira Maçãs".

Do ponto de vista da execução orçamental verifica-se em 2011, e no que se refere a "Rendimentos", uma taxa de execução de 150%. O facto de a percentagem de execução relativamente aos Gastos se encontrar inflacionada é explicado pelo abandono do Objetivo Operacional 4 (Coordenar o processo de transferência de serviços para Av. José Malhoa) e consequente provisão constituída para efeitos de desvalorização dos edifícios sitos na Av. José Malhoa, 3 a 9, em Lisboa.

Quadro 76 - Execução Orçamental

Recursos Financeiros	Planeado	Executado 2011	% de Execução
Gastos	8.044.798,20 €	19.470.241,51 €	242%
Gastos c/ Pessoal	947.895,46 €	874.471,33 €	92%
Investimentos	9.897.336,50 €	7.059.867,35 €	71%
Rendimentos	3.184.870,19 €	4.768.334,84 €	150%

Fonte: DIF

Objetivo 7. Definir e implementar um modelo de gestão para as "propriedades rústicas" da SCML com vista à sua requalificação, valorização e rentabilização.

Para alcançar este objetivo as ações planeadas foram as seguintes:

- Definição do modelo jurídico-administrativo a adotar e sua implementação;
- Negociação e formalização de contratos de parcerias;
- Identificação e categorização das propriedades rústicas;
- Registo/cadastro de todas as propriedades rústicas;
- Análise dos arrendamentos existentes.

Principais resultados obtidos:

Procedeu-se à identificação de todos os prédios rústicos situados no Alto Alentejo, Zona de Portalegre, de forma a averiguar das suas potencialidades nos domínios agroflorestais e florestais.

Dum total de 34 propriedades rústicas vistoriadas, procedeu-se à sua categorização, com vista à adoção de um modelo económico de exploração dividido nas seguintes categorias:

- Arrendamento rural, com revisão de renda e categorização de investimentos pelo rendeiro, mediante acordo com a SCML;
- Resolução de arrendamento rural e exploração direta pela SCML através de investimentos florestais cofinanciados pelo Programa Proder Ação 1.3.1 – Rearborização com sobreiros;
- Manutenção de propriedades com arrendamentos rurais, mas com áreas a definir para exploração florestal naquelas situações em que predominam as culturas mistas de povoamentos de pinheiros bravos com montado agro-silvopastoril;
- Parceria e/ou arrendamento florestal, a negociar com empresas transformadoras de produtos com origem no eucalipto e no pinheiro, para pasta de papel e seus derivados;
- Alienação de património rústico sem viabilidade económica.

Destas propriedades verificou-se que, pelo menos 14, têm potencialidades para a solução de modelos de exploração direta, com povoamentos de sobreiros e mista, de cariz agro-florestal.

Quadro 77 - Resultados Obtidos

Indicador	Meta	Resultado	Taxa de realização (%)
N.º de Propriedades Rústicas Identificadas	12	14	117%

Para além disso, procedeu-se à venda de madeira de eucalipto em 3 propriedades rústicas, denominadas Courela Fonte dos Ossos, Vale do Magre e Couto da Apilata, sítos na freguesia de Gáfete, concelho do Crato, tendo-se obtido uma receita total de € 77.386,43.

Igualmente foi feito um levantamento de produção de cortiça estimada, incluindo estado fitossanitário, nas 34 propriedades anteriormente referidas, que nos permitiram fazer 2 hastas públicas de venda de cortiça, mas por inexistência de propostas de preço/arroba igual ao preço-base, levaram a que a SCML não colocasse este produto no mercado corticeiro da campanha de 2011.

Finalmente, foi pedido a empresas de avaliação imobiliária a fixação de valores de rendas agrícolas para um conjunto de propriedades rústicas, cujo único modelo rentável de gestão é o do arrendamento rural.

Objetivo 8. *Executar 10 Programas Funcionais com vista à elaboração de Projetos (Arquitetura) para a reabilitação de frações e prédios.*

Para alcançar este objetivo as ações planeadas foram as seguintes:

- Diagnosticar a situação atual de 10 fogos/frações com vista ao apuramento do seu potencial de valorização e respetivos programas funcionais;
- Diagnosticar a situação atual de 10 prédios com vista ao apuramento do seu potencial de valorização e respetivos programas funcionais.

Principais resultados obtidos:

Conforme já anteriormente referido, começou-se por analisar a viabilidade económico-financeira dos projetos que se encontram em fase de apreciação/aprovação pelas entidades administrativas licenciadoras.

Da análise efetuada a 24 projetos, concluiu-se que a grande maioria dos projetos não se revela económico e financeiramente viável pelo que haverá necessidade de proceder à sua revisão/alteração.

Objetivo 9. *Dinamizar a captação de heranças, legados e doações através do desenvolvimento de ações/iniciativas de fundraising e de proximidade.*

Para alcançar este objetivo as ações planeadas foram as seguintes:

- **Cadernos Coleções os Beneméritos da SCML:**
Foram lançados 5 livros (Enrique Mantero Belard; André e Georgette Cnudde; Claudina Chamiço; Dinorah Castro Pina; Embaixador João Pequito). Esta iniciativa é realizada em parceria com o Centro Editorial.
- **Prémios Delmira Maçãs:**
Foi publicado (na imprensa escrita, site público da SCML e intranet da SCML) o Aviso de Abertura dos Prémios. Esta iniciativa é realizada em parceria com o Centro Editorial.
- **Exposição no Espaço Misericórdia - Complexo de S. Roque, "Benemerências – Cada história, Uma partilha".** Encontra-se totalmente preparada, estando a inauguração marcada para o dia 9 de fevereiro de 2012. Esta iniciativa é realizada em parceria com a Unidade de Comunicação e Imagem.
- **Parceria com o Museu Nacional de Arte Antiga na realização da exposição "Coleção Castro Pina".**

Principais resultados obtidos:

Quadro 78 - Resultados Obtidos

Indicador	Meta	Resultado	Taxa de realização (%)
N.º de Acções/Iniciativas realizadas	2	4	200%

Parceiros:

- Centro Editorial (CE)
- Unidade de Comunicação e Imagem (UCI).

Objetivo 10. Implementar um modelo de manutenção preventiva/curativa de construção civil e de gestão/limpeza das partes comuns nos "prédios de rendimento" da SCML.

Para alcançar este objetivo as ações planeadas foram as seguintes:

- Contratação de Empresa para limpeza das partes comuns de Prédios de Rendimento;
- Contratação de Empresa para manutenção de construção civil.

Principais resultados obtidos:

Procedeu-se à contratação de uma empresa que assegura a limpeza das partes comuns de 6 Prédios de Rendimento.

Ao nível da “manutenção de construção civil” procedeu-se à elaboração de um Caderno de Encargos que ainda se encontra em análise/revisão com vista ao posterior início do processo de contratação.

Parceiros:

- DIA

Objetivo 11. *Responder a 80% das solicitações dos serviços relativas a necessidades de espaços/imóveis.*

Para alcançar este objetivo as ações planeadas foram as seguintes:

- Responder às necessidades solicitadas de espaços/imóveis
 - Equipamento Social Bairro Padre Cruz - Creche, Residências Assistidas, Centro de Dia e Apoio Domiciliário;
 - Centro de Dia do Alto do Lumiar;
 - CAMVM – Centro de Apoio a Mulheres Vítimas de Violência;
 - Serviço de Apoio Domiciliário de S. João - Reinstalação do SAD S. João;
 - Departamento Ação Social e Saúde Div. Unidade de Cuidados Continuados (UCC) da Aldeia do Juso;
 - Creche Jardim da Estrela - Requalificação e Reinstalação Temporária do Estabelecimento - Estrela (DASS-178);
 - Departamento Jogos - Delegação do Porto;
 - Centro Santa Maria Madalena - Requalificação do Centro de Dia;
 - Visitas e prospeção ao mercado.

Principais resultados obtidos:

A Unidade de Cuidados Continuados (UCC) sita na Aldeia do Juso, Cascais, encontra-se em obras, com prazo de execução/entrega estimado para o final da primeira quinzena de janeiro de 2012.

No que se refere à reinstalação do Centro Santa Maria Madalena procedeu-se à identificação, visita e análise de vários imóveis, encontrando-se um (que reuniu o consenso da DIAS/DIAIBE e do DQI) em fase de negociação (para aquisição ou arrendamento).

Com vista à reinstalação do SAD de S. João procedeu-se à afetação da fração correspondente ao n.º 6C da Praça Aires de Ornelas, em Lisboa.

A reinstalação da Delegação do Porto do Departamento de Jogos (DJ) ficou suspensa por força do projeto de criação do “pólo logístico” do DJ no Armazém “Âmbar”, sito no Prior Velho, em Loures, entretanto adquirido pela SCML.

Parceiros:

- DIAS
- DQI

Objetivo 12. Monitorizar a satisfação dos participantes em ações de formação em SAP Real Estate (escala de 1 a 5).

Para alcançar este objetivo procedeu-se à definição do programa de formação, tendo a formação sido ministrada por elementos da Novabase.

Principais resultados obtidos:

As ações de formação, realizadas durante Março de 2011, incidiram sobre os diversos módulos implementados em SAP Real Estate FX, nomeadamente:

- Cadastro;
- Gestão de Contratos;
- Processos de Reclamação/Atendimento;
- Gestão de Alertas;
- Gestão de Entidades;
- Processos Jurídicos;
- Processos de Benemerências;
- Processos de Avaliação.

Posteriormente foram realizados 27 questionários com 6 perguntas cada, cujas respostas se traduzem num grau de satisfação de 86% (sendo a condição de “Satisfeito” igual ou superior a 3), como se pode verificar no seguinte quadro:

Quadro 79 - Resultados Obtidos

Indicador	Meta (%)	Resultado (%)	Taxa de realização (%)
Grau de satisfação dos colaboradores	75%	86%	114%

Parceiros:

- NOVABASE – Empresa adjudicada responsável pelo desenvolvimento e implementação do SAP Real Estate.
- DISTI – Participação ao nível de suporte de sistemas SAP e participação nos testes de aceitação dos diversos módulos.

Departamento de Jogos

O Departamento de Jogos tem por objetivo administrar e gerir a exploração dos Jogos Sociais do Estado, em regime de exclusividade para todo o território nacional, bem como proceder à distribuição dos respetivos resultados líquidos, nos termos da legislação aplicável.

Durante o ano de 2011 foi desenvolvido um conjunto de projetos, alguns decorrentes dos objetivos fixados no ano anterior e outros acompanhando os objetivos de maximização dos resultados de exploração e da eficiência de procedimentos e recursos, que visavam essencialmente o aumento de receitas através da dinamização das políticas comerciais e de marketing, bem como a valorização e reconhecimento de todo o trabalho desenvolvido pela marca Jogos Santa Casa.

Com a alteração, a partir de 16 de março, do anterior modelo de Totoloto, individualizando os jogos através da introdução de um segundo sorteio todas as quartas-feiras, pretendeu-se rejuvenescer um produto com 26 anos de história, fidelizando os apostadores atuais e procurando alargar a base de apostadores deste jogo nacional.

Outro dos projetos previstos e levado a cabo no mês de maio consistiu na alteração do modelo de exploração do Euromilhões, na sequência de um conjunto de medidas adotadas pelos nove países participantes no Concurso. As referidas alterações introduziram um segundo concurso, a realizar às terças-feiras, e o aumento do número de estrelas com que o apostador passou a efetuar os seus prognósticos - 11 estrelas. Estas características permitiram aumentar os ciclos de jackpot e, consequentemente, o seu valor.

Em 2011, realçamos ainda a comemoração dos 50 anos do Totobola, marco assinalável na história dos Jogos Sociais no nosso país, efeméride acompanhada por uma campanha de publicidade e comunicação específicas, bem como pela realização de uma exposição dedicada a dar a conhecer ao público em geral o espólio e a história do primeiro jogo de apostas mútuas em Portugal.

O ano de 2011 pautou-se também pela aposta na continuidade da política comercial de dinamização, expansão e renovação da rede de mediadores, encetada em 2009. Como consequência desta política, a rede de mediadores teve um crescimento de 3,5% face a

2010 (4.352 mediadores). De assinalar ainda que, pela primeira vez, foi implementado um plano de incentivos em espécie para a rede de mediadores, atribuído em função do cumprimento dos objetivos definidos no plano de negócio 2010.

Destaca-se ainda o forte crescimento que se continuou a verificar na Lotaria Instantânea, sustentado através da dinamização comercial dos pontos de venda e da diversificação de oferta de jogos.

Através do Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI), introduziram-se melhorias ao nível do suporte às atividades correntes e projetos da Organização e foi possível concretizar uma utilização regular e cada vez mais sistemática de todas as ferramentas disponibilizadas por aquele sistema.

No quadro da política de jogo a dinheiro definida pelo Estado, aprofundou-se neste período a estratégia de combate ao jogo ilegal assente em dois pilares fundamentais:

- ✓ o primeiro, repressivo, privilegiando o combate às formas mais agressivas de promoção da oferta de jogo a dinheiro, nomeadamente da que é feita através da internet e das telecomunicações, que pelas suas características fomenta o jogo excessivo, promove a evasão fiscal, a fraude, o branqueamento de capitais e outras atividades criminosas altamente lesivas da ordem pública, do património das famílias e dos interesses do Estado;
- ✓ o segundo, moderador, canalizando a procura ilegal de jogos a dinheiro para uma nova oferta legal que permita prevenir os gastos excessivos dos apostadores, quer através da introdução de mecanismos de autolimitação e de autoexclusão, quer da fixação de mecanismos de limitação ou de exclusão nos termos definidos pela lei.

Assim, no que concerne ao primeiro pilar e para além das ações quotidianas no âmbito contraordenacional, o Departamento de Jogos da SCML tem vindo a executar as sentenças entretanto proferidas pelos tribunais no âmbito dos processos em curso contra a promoção ilegal de jogo a dinheiro. Cumpre assinalar que foram intensificadas as ações de coordenação com as diferentes autoridades nacionais a quem estão cometidas funções nesta área.

Já no que respeita ao segundo pilar, no período em apreço foram empreendidas múltiplas ações tendo em vista reforçar a oferta responsável de jogo a dinheiro, isto é, dos jogos sociais do Estado:

- Foi preparada e concretizada a reorganização do Departamento de Jogos, conferindo-lhe maior agilidade e orientando-o para os resultados;
- Foram iniciados os trabalhos necessários à modernização dos jogos sociais existentes e à exploração dos que vierem a ser criados pelo Estado para canalizar a procura existente de jogos ilegais para uma nova oferta regulada e responsável;
- Foram aprovados os procedimentos necessários à aquisição de estudos sobre o mercado de jogo a dinheiro, da oferta *on-line* de jogos a dinheiro e da oferta de apostas a dinheiro sobre eventos desportivos;
- Foram retomadas as iniciativas de cooperação bilateral e multilateral com os operadores de lotarias e apostas de Estado no sentido de reforçar a respetiva capacidade de oferta responsável de jogo a dinheiro. Refira-se, a título meramente exemplificativo, o acordo obtido entre as lotarias europeias que participam no Euromilhões no sentido de fixar um valor máximo para o primeiro prémio deste jogo;
- Foi reforçado o acompanhamento das entidades responsáveis pela exploração dos jogos sociais nos países de expressão portuguesa, em especial nas que a SCML tem participação social.

Análise da exploração dos Jogos Sociais

A presente análise pretende evidenciar a situação económico-financeira do Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, em 2011.

São de salientar as seguintes alterações legislativas:

- Portaria n.º 65/2011, de 4 de fevereiro – altera os regulamentos do Joker, Totoloto, Totobola e Euromilhões, salientando-se:
 - Aumento do preço da aposta do Totobola de 0,30 euros para 0,40 euros (o preço não era alterado desde 2004);

- A alteração dos montantes dos prémios a disponibilizar aos jogadores após a realização dos respetivos sorteios, consentindo uma maior celeridade no pagamento dos prémios de valor inferior a 5 mil euros.
- Portaria n.º 102/2011, de 11 de março – aprova o novo Regulamento do Totoloto, merecendo especial destaque:
 - A introdução de uma categoria especial de prémios denominada “Número da Sorte”;
 - A passagem do segundo sorteio para a quarta-feira;
 - Nos *jackpot's*, o montante destinado ao 1.º prémio acresce ao sorteio imediatamente seguinte;
 - Aumento do preço da aposta de 0,50 euros para 0,90 euros (o preço não era alterado desde 2009).
- Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março – altera diversos diplomas, sendo de evidenciar:
 - A permissão de dois sorteios semanais no Euromilhões, tendo iniciado em maio o segundo sorteio (à terça-feira);
 - A alteração da percentagem (de 0,5% para 1%) a deduzir aos rendimentos brutos, para a constituição do fundo para pagamento de prémios do Euromilhões, e o seu montante máximo (de 50.000 mil euros para 150.000 mil euros);
 - A modificação do funcionamento do fundo que garante 1.000.000 de euros para o 1.º prémio do Totoloto, passando este fundo a assegurar também o pagamento dos prémios de uma categoria especial, denominada “Número da Sorte”;
 - a reafecção dos resultados de exploração dos Jogos Sociais pelas entidades beneficiárias.

Quadro 80 - Resultados Obtidos

	(mil euros)			
	2011	2010	Δ Valor	Δ %
Rendimentos operacionais	611.325	511.868	99.457	19,4%
Gastos operacionais	90.299	80.414	9.885	12,3%
EBITDA	524.728	434.589	90.139	20,7%
Resultado operacional	521.026	431.454	89.572	20,8%
Resultado financeiro	4.933	1.948	2.985	153,2%
Resultado líquido do período	525.959	433.402	92.557	21,4%
Margem EBITDA	31,9%	31,4%	0,5 p.p.	
Margem operacional	31,7%	31,2%	0,5 p.p.	
Margem líquida	32,0%	31,4%	0,7 p.p.	

As margens incidem sobre os rendimentos brutos dos Jogos Sociais

Em 2011 o resultado líquido alcançado foi de 525.959 mil euros, representando um crescimento de 21,4% face a 2010.

Os principais indicadores, por jogo:

Quadro 81 - Resultados Obtidos

	(mil euros)						
	Totobola	Totoloto	Joker	Euromilhões	Lotaria Nacional	Lotaria Instantânea	Total
Total dos rendimentos	3.310	69.374	25.503	449.168	15.359	54.247	616.961
Total dos gastos	2.186	9.887	4.176	50.744	7.395	16.615	91.002
Resultado líquido do período	1.124	59.487	21.327	398.424	7.964	37.632	525.959
Fundo renovação do equipamento	161	2.147	-	517	-	-	2.825
Resultado distribuído aos Beneficiários	963	57.340	21.327	397.907	7.964	37.632	523.134

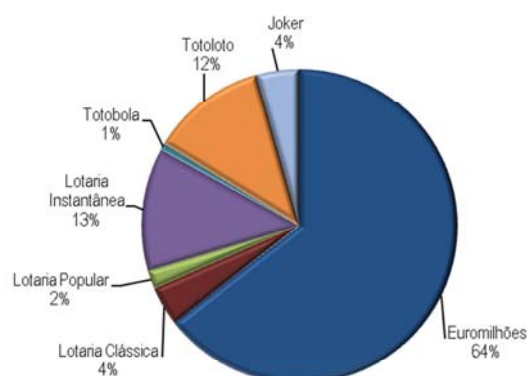
Rendimentos

Os rendimentos registaram um acréscimo de 20,0%, ou seja mais 102.817 mil euros relativamente a 2010. Este crescimento decorre essencialmente do aumento dos rendimentos líquidos dos Jogos Sociais, que representam 96,2% da totalidade dos rendimentos.

Quadro 82 - Resultados Obtidos

	(mil euros)			
	2011	2010	Δ Valor	Δ %
Rendimentos brutos dos Jogos Sociais	1.642.507	1.382.302	260.206	18,8%
Totobola	11.095	10.427	667	6,4%
Totoloto	195.669	192.808	2.861	1,5%
Joker	71.991	88.831	-16.840	-19,0%
Euromilhões	1.059.982	883.298	176.685	20,0%
Lotaria Clássica	64.726	68.559	-3.833	-5,6%
Lotaria Popular	31.851	32.821	-970	-3,0%
Lotaria Instantânea	207.193	105.557	101.636	96,3%
Prémios	-877.027	-741.754	-135.273	18,2%
Rem. mediadores pagas p/ jogadores	-101.100	-84.768	-16.332	19,3%
Imposto do Selo s/ jogo	-70.712	-59.189	-11.523	19,5%
Rendimentos líquidos dos Jogos Sociais	593.668	496.590	97.078	19,5%
Prémios caducados	15.188	14.276	912	6,4%
Reg. amort. on-line	646	642	4	0,6%
Juros obtidos	5.636	2.277	3.359	147,6%
Restantes rendimentos	1.823	359	1.463	407,4%
Total dos rendimentos	616.961	514.145	102.817	20,0%

Gráfico 2 - Repartição dos rendimentos brutos dos jogos Sociais



Os rendimentos brutos atingiram 1.642.507 mil euros, apresentando um crescimento de 18,8% face a 2010. O incremento verificado resulta essencialmente das diversas alterações efetuadas ao modelo de exploração dos jogos.

Em março concluiu-se o projeto “Separação do Totoloto/Loto2”, que compreendeu:

- Mudança no modelo técnico de exploração do jogo, com alterações na matriz do jogo de 6/49 para 5/49 + 1/13, que permitiu aumentar os ciclos de *jackpot's*;
- Novas categorias de prémios, com destaque para o número da sorte;
- Introdução do segundo sorteio à quarta-feira.

Reconhece-se, contudo, que existem riscos associados às mudanças introduzidas no modelo do jogo, designadamente as com impacto nas probabilidades de acerto nas diferentes categorias de prémios, que, a confirmarem-se, poderão exigir aperfeiçoamentos ulteriores.

Em maio realizaram-se mudanças no Euromilhões, com a introdução do segundo sorteio à terça-feira, a criação de uma 13ª categoria de prémios (acerto em 2 números), e a alteração da matriz passando de 9 para 11 estrelas. Nos concursos seguintes à concretização deste projeto, alcançou-se um crescimento dos rendimentos deste jogo de 34,1%, face aos concursos homólogos do ano anterior.

Contribuíram também para estimular as vendas do Euromilhões, a ocorrência de dois ciclos longos de *jackpot's*, sendo um de 14 *jackpot's* consecutivos, que terminou com um 1.º prémio de 185 milhões e o outro de 11 *jackpot's* consecutivos, que terminou com um 1.º prémio de 162 milhões de euros. Tal como referido relativamente ao Totoloto, as mudanças introduzidas no modelo, designadamente as com impacto nas probabilidades de acerto nas diferentes categorias de prémios, que poderão exigir aperfeiçoamentos ulteriores.

Continua a verificar-se que o Euromilhões é o jogo com maior peso nos rendimentos brutos (64,5%), tendo apresentado um crescimento de 20,0%, face ao ano anterior, contribuindo assim decisivamente para o desempenho global dos Jogos Sociais.

São ainda de destacar os rendimentos brutos da Lotaria Instantânea, que registaram um crescimento de 96,3% face a 2010, correspondendo a 12,6% do total dos rendimentos brutos.

O bom desempenho da Lotaria Instantânea decorre de:

- Incremento do *payout* líquido;
- Forte investimento publicitário e intervenções ao nível do *rebranding*;

- Definição e entrada em funcionamento das alterações de *software* necessárias à introdução da 3.ª linha de distribuição, resultando num aumento da capacidade produtiva, obtendo uma resposta mais adequada ao crescimento de encomendas deste jogo.

Gastos

Quadro 83 - Gastos

	(mil euros)			
	2011	2010	Δ Valor	Δ %
Custo merc. vendidas e mat. consumidas	5.984	4.663	1.320	28,3%
Fornecimentos e serviços externos	58.183	59.133	-950	-1,6%
Gastos com pessoal	10.289	7.214	3.075	42,6%
Gastos de depreciação e amortização	3.703	3.135	567	18,1%
Provisões do período	10.358	4.696	5.663	120,6%
Gastos e perdas de financiamento	703	328	374	114,1%
Restantes gastos e perdas	1.782	1.572	210	13,4%
Total dos gastos	91.002	80.743	10.260	12,7%

O Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas registou um acréscimo de 1.320 mil euros (28,3%) face ao ano anterior, este acréscimo deve-se essencialmente ao aumento do consumo de bilhetes de Lotaria Instantânea, que acompanha a tendência de evolução dos rendimentos brutos e ainda ao aumento do consumo de papel térmico e de bilhetes de Apostas Mútuas, pelo acréscimo de sorteios semanais.

Os Fornecimentos e serviços externos registaram um decréscimo de 1,6% suportado essencialmente pela diminuição nos gastos em publicidade e propaganda (-14,1%).

Quadro 84 - Fornecimento e Serviços Externos

	(mil euros)			
	2011	2010	Δ Valor	Δ %
Trabalhos especializados	4.945	3.914	1.031	26,4%
Publicidade e propaganda	23.622	27.512	-3.890	-14,1%
Outras comissões	2.314	1.269	1.044	82,3%
Conservação e reparação	6.262	6.105	157	2,6%
Transporte de bens e valores	2.104	1.652	453	27,4%
Rendas e alugueres	1.270	1.477	-206	-14,0%
Comunicação	8.256	7.908	349	4,4%
Acordo prestação de serviços	5.610	5.603	7	0,1%
Restantes fornecimentos e serviços	3.800	3.695	105	2,8%
Total dos fornecimentos e serv. externos	58.183	59.133	-950	-1,6%

A verba da publicidade e propaganda, representando 40,6 % do total dos Fornecimentos e Serviços Externos, regista a seguinte distribuição por jogo:

Quadro 85 - Publicidade e Propaganda

	(mil euros)			
	2011	2010	Δ Valor	Δ %
Totobola	1.493	437	1.055	241,5%
Totoloto	4.349	3.047	1.302	42,7%
Joker	1.745	1.693	51	3,0%
Euromilhões	8.925	11.796	-2.871	-24,3%
Lotaria Nacional	2.979	5.561	-2.582	-46,4%
Lotaria Instantânea	4.132	4.978	-846	-17,0%
Total da publicidade e propaganda	23.622	27.512	-3.890	-14,1%

O acréscimo de 1.031 mil euros (26,4%), em relação ao ano anterior, na rubrica de Trabalhos especializados resulta, essencialmente, dos projetos "Implementação do 2º sorteio do Euromilhões", "Separação Totoloto Loto2" e "Novas funcionalidades do terminal".

As comissões atribuídas aos mediadores da Lotaria Instantânea pelo pagamento de prémios, que registaram um aumento de 82,3% face ao período homólogo do ano anterior, representam 2% sobre de prémios pagos pelos mediadores. O acréscimo verificado, face ao período homólogo, resulta do incremento das vendas deste jogo.

O aumento na rubrica de Gastos com o pessoal (42,6%) face ao ano anterior, deve-se essencialmente ao acréscimo de 8 colaboradores e ao reconhecimento de perdas

atuariais e dos rendimentos esperados do fundo de pensões, deduzidos de encargos com serviços correntes e juros, os quais produzem um impacto em resultados de 1.069 mil euros, no ano de 2011.

Quadro 86 - Gastos com Pessoal

	(mil euros)			
	2011	2010	Δ Valor	Δ %
Remunerações	7.506	7.084	422	6,0%
Fundo de Pensões	1.069	-1.410	2.479	-175,8%
Encargos sobre remunerações	1.425	1.331	94	7,0%
Restantes gastos com pessoal	290	210	80	38,2%
Total dos gastos com o pessoal	10.289	7.214	3.075	42,6%

O aumento de 5.663 mil euros (120,6%) em Provisões do período, face ao ano anterior, decorre da alteração da legislação que regulamenta o fundo para pagamento de prémios do Euromilhões. O Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março altera a percentagem de 0,5% para 1% a deduzir às vendas, para a constituição do fundo para pagamento de prémios do Euromilhões e o seu montante máximo de 50.000 mil euros para 150.000 mil euros.

Investimentos

Em 2011 o valor dos Investimentos atingiu os 3.599 mil euros, sendo que 74% desse valor foi investido em equipamento informático.

Quadro 87 - Investimentos

	(mil euros)	
	2011	2010
Ativos fixos tangíveis	3.312	143
- Equipamento básico	356	67
- Equipamento informático	2.646	4
- Sinalética	178	0
- Restantes ativos fixos tangíveis	132	72
Ativos intangíveis	287	260
- Software	287	260
TOTAL	3.599	403

No quadro abaixo, apresenta-se os projetos e ações que tiveram execução em 2011, destacando-se o projeto de Renovação do sistema *on-line*, no montante de 2.480 mil euros.

Quadro 88 - Investimento em Projetos

	(mil euros)
Ações de requalificação/substituição/acrécimo	753
Implementação do ambiente de controlo de qualidade e testes	25
Implementar um sistema de informação de gestão para a área comercial	117
Criação e renovação peças de sinalética	59
Renovação do sistema <i>on-line</i>	2.480
Implementação do 2º sorteio do Euromilhões	5
Desmaterialização da Lotaria Nacional	74
Substituir TI suporte ao Contact Center	86
Total	3.599

Análise financeira e patrimonial

No período em análise, o ativo do Departamento de Jogos situou-se em 284.462 mil euros, evidenciando um acréscimo de 20,7% (48.749 mil de euros) relativamente a 2010.

Quadro 89 - Balanço

	(mil euros)		
Balanço	31/12/2011	31/12/2010	Δ %
Ativo não corrente	104 489	84 498	23,7%
Ativo corrente	179.972	151.215	19,0%
Total do ativo	284.462	235.713	20,7%
Capital próprio	48.070	45.891	4,7%
Passivo não corrente	53.288	35.664	49,4%
Passivo corrente	183 104	154 159	18,8%
Total do capital próprio e do passivo	284.462	235.713	20,7%

O ativo não corrente teve um incremento de 23,7%, relativamente ao ano anterior, em resultado de:

- Aumento dos ativos fixos tangíveis, decorrente do projeto "Renovação do sistema *on-line*";

- Plano de pagamento acordado com o mediador Casa da Sorte, relativo à Lotaria Nacional, em virtude da existência de uma dívida em que parte do recebimento se espera que venha a ocorrer em data posterior a um ano;
- Acréscimo dos outros ativos financeiros, em consequência da constituição/reforço dos fundos para reclamações e pagamentos de prémios e para renovação de equipamento e material.

Relativamente ao ativo corrente verifica-se um aumento de 19%, face a 2010, justificado pelo:

- Aumento de 23,4% no saldo dos mediadores, em virtude do acréscimo nos rendimentos brutos dos Jogos Sociais;
- Aumento 28,3% nas outras contas a receber, decorrente de:
 - Diversas especializações, das quais se destaca a dos juros a receber dos fundos para reclamações e pagamentos de prémios e para renovação de equipamento e material;
 - Acréscimo dos saldos nas contas correntes (*Default Insurance* e *Primary Insurance*) relacionadas com a atualização dos montantes, em virtude da entrada em funcionamento do 2.º sorteio do Euromilhões.
- e acréscimo 14,9% em caixa e depósitos bancários.

O Capital próprio cresceu 4,7%, face ao ano anterior, devendo-se à constituição e reposição pela utilização do fundo renovação de equipamento e material, no valor de 2.823 mil euros, atenuado pela regularização das amortizações e depreciações do equipamento *on-line*, no valor de 646 mil euros.

O passivo não corrente apresenta um acréscimo de 49,4%, relativamente ao ano anterior, justificado por:

- Acréscimo de 33,1%, nas provisões para pagamento de prémios, decorrente essencialmente, da alteração da legislação que regulamenta o fundo para pagamento de prémios do Euromilhões (Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março que altera a percentagem de 0,5% para 1% a deduzir às vendas);
- Mais 7.361 mil euros nos prémios a pagar, em virtude do aumento do fundo que garante o valor mínimo de 1.000 mil euros para o 1.º prémio e assegura, quando necessário, o

direito ao pagamento dos prémios da categoria especial de prémios, denominada «Número da Sorte».

Em relação ao passivo corrente, regista-se um aumento de 18,8%, face a 2010. Este aumento resulta de:

- Crescimento de 29,5% nos prémios a apagar, decorrente da acumulação de valores referentes a *jackpot's* consecutivos, sendo de destacar os 30 *jackpot's* do Totoloto, que transitaram para 2012;
- Acréscimo de 17,9% nas outras contas a pagar, devido, essencialmente, aos saldos das contas corrente com os beneficiários dos Jogos Sociais, decorrente do aumento nos resultados a distribuir;
- Aumento de 48,5% nos diferimentos pelo crescimento dos rendimentos a reconhecer relativos às vendas antecipadas dos Jogos Sociais.

De seguida apresenta-se os principais rácios financeiros:

Quadro 90 - Rácios financeiros

	31/12/2011	31/12/2010
ESTRUTURA FINANCEIRA		
Autonomia financeira (Capital próprio/Ativo total)	0,17	0,19
Solvabilidade total (Ativo total/Passivo total)	1,20	1,24
Estrutura do endividamento (Passivo corrente/Passivo total)	0,77	0,81
LIQUIDEZ		
Liquidez geral (Ativo corrente/Passivo corrente)	0,98	0,98

Distribuição dos Resultados pelos Beneficiários dos Jogos Sociais

O resultado do Departamento de Jogos atingiu o valor de 523.134 mil euros, representando um acréscimo de 90.004 mil euros (20,8%) relativamente ao ano anterior.

O resultado do Departamento de Jogos do período vai sendo antecipadamente distribuído pelos diversos beneficiários, com base nos resultados mensais, segundo as percentagens constantes no Decreto-Lei nº 56/2006 de 15 de março, alterado pelos Decreto-Lei n.º

44/2011, de 24 de março e Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro. De referir, ainda, a Portaria n.º 6/2012 e a Portaria n.º 7/2012, ambas de 3 de janeiro, que regulamentam a repartição das verbas destinadas à Presidência do Conselho de Ministros e ao Ministério da Saúde, respetivamente. Até às distribuições antecipadas mensais de outubro de 2011 os resultados foram distribuídos de acordo com o Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março.

As distribuições referentes a novembro e dezembro de 2011 foram de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro, regulamentado pelas Portaria n.º 6/2012 e Portaria n.º 7/2012, ambas de 3 de janeiro.

A relação de beneficiários é a constante no quadro seguinte:

Quadro 91 - Distribuição pelos Beneficiários

		(euros)	
Beneficiários		2011	2010
Ministério da Administração Interna	Associação de Bombeiros Voluntários	13.985.093	11.714.456
	Riscos sociais	1.514.631	1.255.120
	Policiamento de Espetáculos Desportivos	3.483.651	2.928.614
Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público		11.511.196	11.714.456
Presidência do Conselho de Ministros	Instituto do Desporto de Portugal (Atividades Desportivas)	32.810.309 (a)	32.633.128
	Instituto Português da Juventude (atividades e infraestruturas juvenis)	6.309.675 (a)	6.275.601
	Instituto do Desporto de Portugal (Futebol)	2.313.547 (a)	2.510.241
	Fundo de Fomento Cultural	2.948.432 (b)	-
	Instituto Português do Desporto e Juventude	7.874.855 (b)	-
	Gabinete da Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e da Igualdade	421.687 (b)	-
Fundo de Fomento Cultural		14.722.575 (a)	9.204.216
Ministério da Solidariedade e Segurança Social	IGFSS (Desenv. programas, medidas e projetos apoio - A. Social)	54.221.139 (a)	54.388.546
	IGFSS (Cobertura despesas de ISS com Ação Social)	38.783.468 (a)	38.908.729
	IGFSS (Apoio para Ação Social FSS - IPSS)	11.693.931 (a)	11.714.456
	IGFSS (Prevenção, reabilitação e apoio a def. graves e profundos)	10.431.996 (a)	10.459.336
	IGFSS (Combate à pobreza e exclusão social)	9.590.706 (a)	9.622.589
	IGFSS (Projetos especiais de apoio a crianças carenciadas e em risco)	7.108.900 (a)	7.112.348
	IGFSS (Projetos e ações de auxílio a idosos carenciados)	7.108.900 (a)	7.112.348
	IGFSS (Medidas e projeto de apoio à família e à criança)	1.261.935	1.255.120
	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social	28.074.531 (a)	-
	INATEL (Turismo social e sénior, organização de tempos livres)	6.008.036 (b)	5.020.481
Ministério da Saúde		83.001.779	69.449.990
Ministério Educação e Ciência	Desporto escolar	5.048.770	4.183.734
	Projetos especiais destinados a estudantes do ensino secundário	2.473.897	2.091.867
Instituto de Desporto da Madeira (Apoio ao desporto escolar e respetivas infraestruturas)		1.009.754	836.747
Instituto de Desporto dos Açores (Apoio ao desporto escolar e respetivas infraestruturas)		1.009.754	836.747
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa		140.153.856	117.144.561
Subtotal dos Resultados a Distribuir		504.877.003	418.373.432
Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão		4.340.958	4.544.371
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa		13.915.845 (c)	10.211.956
TOTAIS		523.133.806	433.129.759

(a) Valores atribuídos de janeiro a outubro, conforme Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 março.

(b) Valores atribuídos em novembro e dezembro, conforme Decreto-Lei n.º 106/2011, de 21 outubro.

(c) Estão incluídos neste montante os prémios caducados da Lotaria Nacional e do Euromilhões (12.670 mil de euros), 4,7% do Resultado da Lotaria Nacional e 0,225% do capital emitido destas Lotarias (1.164 mil de euros) e Coimas - Lei n.º 30/2006 (81 mil euros).

Secretaria-Geral

A Secretaria-Geral (SG) assegura apoio técnico e administrativo aos órgãos de administração e aos departamentos e serviços da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), particularmente nos domínios da documentação e informação, da comunicação e relações públicas e da divulgação de conhecimentos técnico-científicos. Por outro lado, promove e coordena a ação cultural da SCML.

Os resultados apresentados neste relatório, para os quais contribuíram, de forma competente e dedicada, todos os colaboradores da SG, evidenciam as principais linhas estratégicas de atuação, um forte dinamismo e a preocupação de rentabilizar os recursos existentes. Evidenciam, também, a importância das parcerias estabelecidas com organismos do Estado, instituições de ensino, fundações, associações, museus, bibliotecas e outras entidades nacionais e internacionais e da atividade dos voluntários da área da Cultura.

No contexto da alteração da composição da Mesa da SCML, o apoio técnico e administrativo ao Provedor e à Mesa assumiu especial relevância no quadro das atribuições da SG, nomeadamente através da recolha, centralização e sistematização da informação solicitada. Foi assegurada a preparação da agenda, o secretariado e a elaboração das atas das 53 reuniões da Mesa, assim como a divulgação das 1.622 deliberações da Mesa. A SG coordenou, também, os processos respeitantes à participação e representação da SCML em órgãos sociais asseguradas pelos membros da Mesa.

No âmbito da coordenação funcional da Igreja de São Roque, foi proporcionado apoio à atividade do Reitor e Capelão da Misericórdia de Lisboa, Rev.º Padre Rafael Morão, SJ, e assegurada a articulação com a Irmandade da Misericórdia e de São Roque de Lisboa.

Atividade Desenvolvida

Objetivo 1: *Satisfazer, no prazo máximo de 5 dias úteis, os pedidos dirigidos à Secretária-Geral no exercício das funções de Oficial Público.*

O prazo médio de resposta aos pedidos de expedição de certificados, certidões, públicas-formas e outros documentos análogos relativos a registos e documentos arquivados na

SCML e de reconhecimento da assinatura de representantes da Instituição, nessa qualidade, foi de 1 dia útil.

No âmbito da intervenção em acordos/protocolos e em contratos outorgados pela SCML, compete à SG verificar a regularidade jurídico-formal e as condições para a respetiva outorga. Neste caso, o prazo de resposta está condicionado ao envio da documentação indispensável para se proceder a essa verificação e à disponibilidade das entidades outorgantes. Em média, logo que reunidas as necessárias condições, procedeu-se à outorga dos acordos/protocolos e dos contratos enviados à SG no prazo máximo de 5 dias úteis.

Quadro 92 - Pedidos dirigidos à Secretária-Geral no exercício das funções de Oficial Público

	2009	2010	2011
N.º de certificados, certidões, públicas-formas e outros documentos análogos relativos a registos e documentos arquivados na SCML	2612	856	1005
N.º de reconhecimento de assinaturas	181	346	123
N.º de atos jurídicos extra-judiciais e de contratos em que intervém o Secretário-Geral	286	272	303

Objetivo 2: Implementar e desenvolver um sistema de gestão de documentos eletrónicos – Primeira fase (até 31 de dezembro de 2011): Preparação do ambiente técnico e organizacional.

A gestão documental é uma função transversal que envolve toda a organização, afetando os seus procedimentos. O sistema de gestão de documentos eletrónicos (ou sistema de gestão documental) considera os documentos desde os serviços produtores até ao arquivo definitivo, caso aqueles não tenham sido objeto de eliminação, terminado o seu prazo de conservação administrativa. Pretende-se que o sistema a implementar e a desenvolver assegure o acesso e a preservação dos documentos eletrónicos, garantindo a autenticidade, fidedignidade e integridade ao longo do seu ciclo de vida. Pretende-se, também, que seja orientado para a modernização administrativa e a gestão de qualidade. A preparação do ambiente técnico e organizacional constituiu, por isso, a primeira fase – e essencial – do projeto.

Como consta dos relatórios do projeto, efetuada a avaliação técnica do *InfoClipEx*, que ficou concluída antes do termo do prazo estabelecido, foi identificada a necessidade de introduzir melhorias em algumas das funcionalidades do sistema, que foram solicitadas à empresa que o forneceu, e que condicionam o seu alargamento a toda a Instituição. A proposta apresentada pela empresa e respetivo orçamento estão a ser reavaliados pela equipa de projeto. De acordo com o previsto, procedeu-se à elaboração do plano de classificação documental para os restantes departamentos e serviços da SCML e à elaboração das especificações técnicas para o caderno de encargos do procedimento aquisitivo a lançar em 2012.

O quadro seguinte apresenta os dados dos últimos três anos relativos à receção, registo e expedição de correspondência entrada e saída da Sede da SCML, atividade que é assegurada pelo Núcleo de Expediente Geral.

Quadro 93 - Receção e registo e expedição de correspondência na Sede da SCML

	2009	2010	2011
N.º de documentos registados (<i>Infoclipex</i>)	21.048	22.003	21.626
N.º documentos digitalizados e registados (<i>Workflow de faturação</i>)	29.661	28.203	42.149
N.º de documentos expedidos	106.617	108.099	115.275

Objetivo 3: Valorizar a biblioteca e o arquivo da SCML.

Foi concluída a reinstalação do Arquivo Histórico na Sede da SCML, no Conjunto de São Roque, com a consequente libertação, em junho, dos espaços anteriormente ocupados na Av. D. Carlos I, 126, cave. O processo abrangeu a descrição, avaliação, expurgo e reacondicionamento da documentação de arquivo que foi transferida, possibilitando a adequada preservação da documentação com valor histórico e/ou administrativo e o fácil acesso à totalidade do acervo. Regista-se a menção positiva constante do relatório de Augustin Lerma, da *British Standard Institution (BSI)*, no âmbito da auditoria de certificação do Sistema de Segurança da Informação dos Jogos Santa Casa realizada em julho, relativamente às excecionais condições de segurança e ao trabalho técnico do Arquivo Histórico.

Atendendo a que as atuais áreas dos depósitos não permitem acondicionar a totalidade da documentação à guarda do Arquivo Histórico e continuar a receber com regularidade

a documentação que os serviços pretendem transferir, foi autorizada, para o efeito, a utilização da cave do prédio da Praça Aires de Ornelas, 6 A e C, em Lisboa.

No âmbito do processo de reinstalação do Arquivo Histórico, foi igualmente concluída a transferência para o Centro de Documentação e Informação das obras bibliográficas do século XX que se encontravam no Arquivo Histórico, assim como o respetivo tratamento bibliográfico. Foi ainda efetuado o tratamento arquivístico da coleção fotográfica da SCML em suporte analógico à guarda da SG.

Prosseguiu a itinerância de obras do Centro de Documentação e Informação junto dos equipamentos de ação social e saúde da SCML, com o objetivo de divulgar e facilitar o acesso ao acervo. Estiveram envolvidos 195 colaboradores e foram disponibilizadas 791 obras. Foi assegurado o apoio aos utilizadores da *Biblioteca do Conhecimento On-Line*, que a SCML disponibiliza no âmbito do protocolo que celebrou com a *Fundação para a Computação Científica Nacional* para o triénio 2010/2012.

O quadro seguinte evidencia a atividade realizada e o crescimento do número de utilizadores do Arquivo Histórico e do Centro de Documentação e Informação e do número de documentos e obras consultados.

Quadro 94 - Acesso a fundos documentais e bibliográficos

	2009	2010	Planeado 2011	Resultado 2011
N.º de metros lineares de documentação avaliados e transferidos	198	1921	1100	1645
N.º de documentos digitalizados	n.a.	n.a.	2750	5349
N.º de obras catalogadas	3915	6295	4000	4019
N.º de documentos microfilmados	n.a.	n.a.	11000	14363
N.º de utilizadores do Arquivo Histórico	364	404		613
N.º de utilizadores do Centro de Documentação e Informação	1.708	1.967		2.310
N.º de processos e livros requisitados ao Arquivo Histórico	865	806		1503
N.º de documentos do Centro de Documentação e Informação consultados	3.014	2.661		3.174
N.º de acessos a base de dados bibliográficas e jurídicas on-line	52.264	185.651		93.386
N.º de registos introduzidos em bases de dados do Arquivo Histórico	51.327	58.643		38.014
N.º de metros lineares de documentação eliminada pelo Arquivo Histórico	1.267	640		1.993
N.º de metros lineares de documentação descrita e acondicionada do Arquivo Histórico	495	175		155
N.º de metros lineares de documentação descrita e acondicionada do Arquivo Intermédio	1.489	1.964		794

Nos termos do protocolo celebrado em dezembro de 2010, foi elaborado e aprovado pela SCML, pela Província Portuguesa da Companhia de Jesus e pela Brotéria – Associação Cultural e Científica o programa funcional para instalação da Revista Brotéria e da sua Biblioteca no Conjunto de São Roque, que visa valorizar o arquivo e a biblioteca da SCML, tornar mais acessível o acervo da Brotéria e proporcionar melhores condições para o desenvolvimento pela SCML e pela Companhia de Jesus de atividades educativas e culturais dinâmicas, numa dimensão de verdadeiro serviço cultural. A SG acompanhou a elaboração do projeto de arquitetura, que foi licenciado em 2011, e dos projetos das especialidades.

Objetivo 4: *Divulgar a atividade e o património da SCML, através da execução do Plano Cultural para 2011.*

O plano de ação para a área Cultural – que abrangeu os domínios do estudo e investigação, da inventariação, dos eventos culturais, das edições e da ação educativa – obedeceu às seguintes linhas estratégicas: alargar a programação educativa, com vista a captar e fidelizar públicos; reforçar a visibilidade da oferta cultural da SCML; consolidar a linha editorial da SCML e aumentar a divulgação e distribuição das publicações da Instituição; promover a investigação e o estudo sobre o património histórico, artístico e bibliográfico da SCML.

Estudo e investigação

Prosseguiram os seguintes estudos: estudo histórico e artístico sobre a Capela de São João Baptista, da Igreja de São Roque, e suas coleções; estudo histórico sobre a proveniência do património da SCML com valor histórico e artístico; estudo das condições-ambiente dos espaços culturais da SCML; estudos conducentes à catalogação das obras bibliográficas do séc. XX e à inventariação da documentação do Arquivo Histórico. Por outro lado, foram desenvolvidos estudos conducentes à elaboração de catálogos bibliográficos sobre os temas “Voluntariado” e “Família” e à elaboração de um Manual de Procedimentos de Catalogação de Monografias no *software* “Bibliobase”.

Inventariação

Foi concluída a digitalização e introdução dos dados referentes ao inventário da coleção Rodrigues Alves (desenhos e pinturas) no Sistema Informático de Inventariação e

Gestão de Coleções e Património Arquitetónico *In Patrimonium Premium*, assim como o inventário físico das obras artísticas (desenhos, telas e acervo documental) que integram o legado de Eduardo Corrêa de Sá. Procedeu-se, também, à sistematização e ordenação do acervo fotográfico referente à coleção de rendas da Capela de São João Baptista e das respetivas fichas de inventário manuais. Prosseguiu a descrição de documentação de arquivo, com introdução de 38.014 registos nas bases de dados.

Eventos Culturais

➤ Exposições

- *Me_xendo no Baú*, com apresentação de um conjunto de pinturas do artista plástico luso-australiano Luís Geraldes, colocadas em diálogo com a poesia do poeta cabo-verdiano Filinto Elísio no livro *Me_xendo no Baú – vasculhando o U*, em parceria com a editora *Letras Várias*. Patente ao público no Museu de São Roque, em abril e maio.
- *Uunnivveerssee.net*, de André Sier, integrada no *Ciclo de Arte Contemporânea em São Roque – Perceções do Sagrado*, que abordou o tema da criação do Universo com recurso a novas tecnologias. Patente ao público no Museu de São Roque, em junho e julho.
- *EXERCÍCIO IV "Museu de São Roque"*, com apresentação de um conjunto de peças concebidas a partir das coleções do Museu de São Roque por alunos do Curso Avançado de Artes Plásticas da *Nextart – Centro de Formação Artística*, no âmbito de um acordo de cooperação. Patente ao público no Espaço Santa Casa, em julho.
- *SIDELINES: COLECÇÕES PESSOAIS EM 7 INSTITUIÇÕES INESPERADAS*, integrada na Bienal Internacional *USELESS – EXPERIMENTADESIGN*. Patente ao público no Museu de São Roque, de setembro a novembro.

De acordo com o plano de rotatividade anual, foi renovada a vitrina de têxteis do Núcleo da Capela de São João Baptista do Museu de São Roque, com a apresentação dos paramentos vermelho e verde festivo e preto quotidiano, permitindo um conhecimento mais vasto desta coleção e acautelar a sua conservação.

O reconhecimento da importância do acervo museológico da SCML no contexto nacional e mundial foi testemunhado pela participação nas seguintes exposições:

- *Pintura de los Reinos: Identidades Compartidas*, no Palácio Real de Madrid, de 26 de outubro de 2010 a 30 de janeiro de 2011. Foi cedida a pintura "Adoração dos Magos" (Inv. Pin.29), da autoria de Bento Coelho da Silveira.

- *Primitivos Portugueses (1450-1550). O século de Nuno Gonçalves*, no Museu Nacional de Arte Antiga, Lisboa, de 12 de novembro 2010 a 27 de fevereiro de 2011. Foram cedidas as pinturas “Cura Miraculosa do Cardeal e reconhecimento do milagre pelo Papa” (Inv. Pin. 53) e “Prisão e morte beatífica de São Roque” (Inv. Pin.54).
- *Arte Namban – Guerreiros, Mercadores e Missionários no Japão da Idade Moderna*, no Museu do Oriente, Lisboa, de 18 de dezembro de 2010 a 31 de maio de 2011. Foi cedido o “cofre-relicário Namban” (Inv. RI.272).
- *Humor na Banda Desenhada. 22ª Amadora BD*, no Fórum Luis de Camões da Amadora, de 21 de outubro a 6 de novembro. Foram cedidos desenhos de Ricardo Neto (Inv. RA 1291) e de Fernandes Silva (Inv. RA 1303).

➤ *Concertos*

- *Concerto comemorativo do 106.º Aniversário do Museu de São Roque, na Igreja de São Roque, pelo Coro Polyphonia Schola Cantorum (janeiro).*
- *Concerto da Primavera, pelo Coral Rainha D. Leonor, no Conjunto de São Roque (março).*
- *Concerto comemorativo do Dia Internacional dos Monumentos e Sítios, no Claustro do Museu de São Roque, alusivo à temática da Água, interpretado por Miso Ensemble (abril).*
- *Ciclo de Órgão em São Roque, com 5 concertos na Igreja de São Roque (abril e maio).*
- *Claustrofonía, com 4 concertos no Claustro do Museu de São Roque (maio).*
- *Temporada Música em São Roque (23.ª Edição), com 11 concertos na Igreja de São Roque, na Igreja do Instituto de S. Pedro de Alcântara, no Museu de São Roque e no Espaço Santa Casa (novembro). Esta edição da Temporada beneficiou da participação gratuita de escolas de música e do patrocínio/apoio de instituições, empresa e meios publicitários.*
- *Concerto Te Deum em São Roque, em parceria com a Fundação Calouste Gulbenkian e a Rádio e Televisão de Portugal, SA (dezembro).*

A SG apoiou a realização, na Igreja de São Roque, do concerto de órgão integrado no XIII Festival Internacional de Órgão de Lisboa, promovido pela Juventude Musical Portuguesa (março), e de dois concertos promovidos pela Adida Cultural do Institut Français du Portugal grupo Maîtrise de Colmar (junho) e pelo Coro de Jesus College de Oxford (julho).

➤ *Outras ações de divulgação*

- *Lançamento das seguintes publicações da SCML: À descoberta do Arquivo: Roteiro da Visita ao Arquivo Histórico da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (15 de março); A*

Arte do Livro na Misericórdia de Lisboa: os Cimélios da Santa Casa – 2.ª edição (15 de março);

Os Animais na Linguagem Portuguesa, por Delmira Maças (11 de abril); O Sábio da Torre – Roteiro do Museu de São Roque (16 de março); Hospital Ortopédico de Sant’Ana – Saudades do Futuro/Heróis Improváveis /3 de maio); Museu de São Roque – Relíquias da Arte e da História (1 de junho); Dinorah de Castro Pina (29 de setembro); Embaixador Pequito (2 de novembro); Pessoas Grandes em Sítios Pequenos (29 de novembro); Jovens. Nosso futuro. Nossa construção (5 de dezembro).

- *Realização da palestra Património Cultural e Voluntariado – Valores de Civilização e de Identidade, no âmbito do Ciclo de Palestras do Voluntariado da SCML, no Espaço Santo Casa (junho).*
- *Desenvolvimento de conteúdos sobre o património histórico e artístico da SCML para divulgação no Boletim da Rede Portuguesa de Museus, na Agenda Cultural da Câmara Municipal de Lisboa, no Golden Book, no CITIMap, no Best Guide e no Follow Me Lisboa.*
- *Participação no Festival dos Oceanos Museus à Noite, promovido pela Associação de Turismo de Portugal e pela Câmara Municipal de Lisboa (4 e 11 de agosto).*
- *Apresentação, no Museu de São Roque, da obra Thesaurus Pauperum, de Pedro Espano, promovida pela Sociedade Portuguesa de Medicina Interna.*
- *Palestra, no Museu de São Roque, dedicada à Cultura e Tradição Japonesas, promovida pela Embaixada do Japão (27 de outubro).*
- *Elaboração de 4 artigos sobre a ação cultural da SCML, publicados na Cidade Solidária – Revista da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.*
- *Realização de 31 ações e campanhas de divulgação do Museu de São Roque, das quais se destaca a disponibilização do programa trimestral em encarte com o jornal “Expresso”.*

Edições

- *N.º 25 e n.º 26 da Cidade Solidária – Revista da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, sobre os temas (Re) Habilitar – Construir o Presente e Voluntariado – Responsabilidade Social.*
- *Dinorah Castro Pina e Embaixador Pequito, volumes 4 e 5 da Coleção Beneméritos da SCML.*
- *Arte Oriental nas Coleções do Museu de São Roque (versão inglesa).*

- *Os Animais na Linguagem Portuguesa*, por Delmira Maçãs, benemerita da SCML (Tese de Licenciatura revista e aumentada)
- Catálogo da exposição *Dinorah Castro Pina*, em parceria com o Museu Nacional de Arte Antiga.
- Catálogo da exposição "Uunivverssee.net", de André Sier.
- *Ano Europeu do Voluntariado - Contributos Bibliográficos*, no âmbito do projeto REDTESS – Rede de Cooperação e Conhecimento na Área do Trabalho, Emprego e Solidariedade Social.
- Catálogo Bibliográfico do Centro de Documentação e Informação sobre o tema *Família*.
- *Jovens: Nosso futuro, Nossa construção*.
- *Pessoas Grandes em Sítios Pequenos*.
- Brochura *Prémios Nunes Correa Verdades de Faria* (reedição atualizada).

Ação Educativa

A oferta cultural e educativa da SCML foi extraordinariamente alargada, proporcionando o envolvimento e a participação ativa de diferentes segmentos de público.

Foi dada continuidade à monitorização de:

- Visitas guiadas de carácter geral à Igreja e ao Museu de São Roque, dirigidas a grupos escolares, associações culturais, universidades de terceira idade e outros grupos organizados.
- Visitas guiadas à Igreja e ao Museu de São Roque em diferentes idiomas (português, inglês, francês e castelhano), de quinta-feira a domingo.
- Visitas-jogo no âmbito do projeto educativo *Há animais no Museu?*, dirigido a crianças do pré-escolar.
- Visitas-jogo no âmbito do projeto educativo *Vamos conhecer a Capela de São João Baptista*, dirigido a crianças do 1.º e 2.º ciclo do ensino básico.
- Ateliês de arte *A Brincar Construimos o Passado*, ao sábado, dirigidos a crianças dos 6 aos 12 anos de idade e famílias.
- Visitas guiadas no âmbito do projeto educativo *Vamos conhecer o Oriente em São Roque*, dirigidas a crianças do 3.º ciclo do ensino básico.

Simultaneamente, foram desenvolvidos os seguintes projetos inovadores:

- Ações de formação dirigidas a guias-intérpretes nacionais e a profissionais de informação turística.
- Sessões de acolhimento dirigidas a agentes de viagens.

- *Uma Peça/Um Mês*, visitas guiadas temáticas com apresentação todas as quartas-feiras de cada mês de uma peça do acervo do Museu de São Roque que se destaca pelo seu valor histórico e artístico.
- Santos *ConVida*, visitas guiadas temáticas com apresentação, mensalmente e em dias comemorativos, da vida, obra e iconografia de um Santo, recorrendo a peças de pintura, escultura e relicários que integram o património artístico da SCML.
- Ciclo de *workshops* temáticos dirigidos ao público adulto e infantil, no âmbito do Ciclo de Arte Contemporânea em *São Roque Percepções do Sagrado*, pelo artista programador André Sier, autor da exposição *Uunniivveerrsee.net*.
- *Vieira em São Roque (maio a julho)*, ciclo de visitas guiadas dramatizadas, realizadas a partir de excertos de sermões do Padre António Vieira. Foram apresentadas pelo encenador Francisco Brás 15 dramatizações teatrais volantes, nos espaços do Museu e da Igreja de São Roque.
- *Celebração do Tanabata*, no claustro do Museu de São Roque (7 de julho), em colaboração com a Associação Luso Nipónica e a Embaixada do Japão, com o objetivo de aproximar a comunidade japonesa do Museu de São Roque.
- Participação no II *International Urban Sketching Symposium* (21 a 23 de julho), que teve como centro nevrálgico a Faculdade de Belas Artes da Universidade de Lisboa. O Museu de São Roque acolheu *workshops* de desenho.
- *Participação nas Jornadas Europeias do Património*, dedicadas ao tema *Património e Paisagem Urbana*, através da realização do ciclo de visitas guiadas *A Igreja e o Bairro Alto de São Roque* (23 a 25 de setembro).
- Participação no ciclo de visitas temáticas promovidas pela Câmara Municipal de Lisboa e realizadas pelos técnicos do Museu de São Roque dedicadas ao tema da *Música*.
- *Africando – A Cultura Africana no Museu de São Roque* (29 de setembro a 2 de outubro), dedicado à cultura africana dos Países de Língua Oficial Portuguesa, que incluiu um ciclo de cinema documental, teatro, poesia, música, gastronomia, *workshops* para adultos e para crianças e um debate.
- *Participação na Festa no Chiado*, promovida pelo Centro Nacional de Cultura, com a realização de um itinerário pelo património da SCML na zona do Chiado/Bairro Alto (8, 12 e 15 de outubro).
- *Natal em São Roque*, ciclo de visitas guiadas temáticas seguidas de *workshops* de origami dirigidas a filhos de trabalhadores da SCML (dezembro).
- *Ciclo de visitas temáticas dedicadas ao tema da natalidade* dirigidas ao público adulto (dezembro).
- *Ser Arquivista por um dia*, ciclo de visitas guiadas temáticas ao Arquivo Histórico.

- *O Livro – Uma Janela para o Mundo*, projeto dirigido a crianças dos 3 aos 5 anos de idade que frequentam o Abrigo Infantil e o Parque Infantil de Santa Catarina da SCML. Foram elaborados dois livros: *Floresta – o pássaro e a princesa* e *Alimentação Saudável – Extraordinário! Não é uma flor, são tomates*.
- *Vamos Construir um Livro*, que envolveu jovens e empreendedores adultos. Foram elaborados dois livros: *Jovens: Nosso futuro, Nossa construção* e *Pessoas Grandes em Sítios Pequenos*.
- Acompanhamento do projeto *Sextas Mágicas no Oriente*, no Museu do Oriente, em parceria com o Centro Nacional de Cultura, que envolveu 23 equipamentos de infância da SCML.

Foi assegurada a realização, no Museu de São Roque, no Arquivo Histórico e na Unidade de Comunicação e Imagem, de estágios curriculares e extra curriculares de 9 alunos do Curso Superior de Licenciatura em Turismo, do Curso de Pós-Graduação em Tour Guiding, do Mestrado em Ciências da Informação e Documentação, do Curso de Técnico Multimédia e do Curso de Cinema, Vídeo e Comunicação Multimédia, no âmbito de protocolos celebrados com os seguintes estabelecimentos de ensino: *CODEPA, Centro de Orientação e Documentação de Ensino Particular, S.A.*, entidade titular do *INP - Instituto Superior de Novas Profissões*; Universidade Nova de Lisboa/Faculdade de Ciência e Tecnologia e Faculdade de Ciências Sociais e Humanas; *COFAC – Cooperativa de Formação e Animação Cultural, CRL*, entidade titular da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias; *Edurumos – Educação, Lda*.

Quadro 95 - Plano Cultural 2011

	2009	2010	Planeado 2011	Resultado 2011
N.º de eventos culturais em espaços do património da SCML executados	n.a.	32	40	50
N.º de publicações vendidas/oferecidas/permutadas	11949	10567	7000	12295
N.º de visitas guiadas, <i>workshops</i> e atelier em espaços culturais da SCML	n.a.	283	870	1562
N.º de participantes nos eventos culturais em espaços do património da SCML	n.a.	n.a.	7770	8306
N.º de visitantes do Museu de S. Roque	21003	28694	28500	35346
N.º de projetos educativos e culturais	5	16		27
N.º de participantes em projetos educativos e culturais	9.017	8.240		22.572

Regista-se a atribuição pelo Turismo de Portugal, em fevereiro de 2011, de uma *Menção Honrosa na categoria de "Requalificação – projeto público"* ao projeto de remodelação do Museu de São Roque, por constituir um contributo para a valorização do património histórico, arquitetónico e cultural da cidade de Lisboa.

Regista-se, também, a atribuição pela Associação Portuguesa de Museologia (APOM) ao Museu de São Roque, em dezembro de 2011, dos seguintes Prémios APOM: *Prémio Incorporação*, com o cofre-relicário de São Francisco Xavier, obra maior da ourivesaria indo-portuguesa, do século XVII, incorporado no património artístico da SCML e no acervo do Museu de São Roque por doação da Benemerita Teresa de Mendia de Castro (Nova-Goa) e exposto ao público no núcleo de arte oriental do museu; *Prémio Melhor Catálogo* com o catálogo *Arte Oriental nas Coleções do Museu de São Roque*, editado em língua portuguesa (2010) e inglesa (2011).

Objetivo 5: *Dar continuidade à política de conservação e restauro dos bens culturais, promovendo as intervenções constantes do Plano para 2011.*

No âmbito da conservação preventiva, foram realizadas as seguintes ações: elaboração do Plano de Conservação Preventiva do Museu e Igreja de São Roque; monitorização dos agentes poluentes no interior do Museu de São Roque e implementação de medidas preventivas; monitorização de infestações ativas no forro do teto da Igreja de São Roque e nos depósitos do Arquivo Histórico; monitorização dos níveis de temperatura e humidade relativa nos espaços culturais da SCML; avaliação do estado de conservação da série documental "sinais de expostos" (foram avaliados 35.486 documentos);

preservação de documentação, através de ações de higienização (525 documentos) e tratamento de encadernações (254 exemplares).

Com o apoio e coordenação do Prof. Doutor Eng.º Luís Elias Casanovas, voluntário da SCML, foi realizada, em maio, uma conferência dedicada ao tema *A sustentabilidade climática em espaços culturais*, pelo Prof. Stefan Michalski, do *Canadian Conservation Institute*, e pelo Prof. Doutor Vasco Peixoto de Freitas, da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, que teve uma adesão muito significativa, na qual foram apresentadas as condições ambiente dos espaços culturais da SCML.

Por outro lado, de acordo com o planeado, foram realizados trabalhos de conservação e restauro nas seguintes peças do património integrado, móvel e documental da SCML:

- *Elementos pétreos, metais e mosaicos da Capela de São João Baptista e degrau supedâneo desta capela (marchetaria em madeiras preciosas, marfim e metal), em parceria com o Instituto dos Museus e da Conservação, IP, concluindo-se a beneficiação da totalidade das capelas da Igreja de São Roque. No âmbito de protocolo celebrado com a EQUIVALENTES - associação cultural, esta associação está a realizar um corpo de fotografias de autor sobre as diferentes fases do restauro.*
- *Pintura mural das paredes e teto do Salão Nobre do Centro de Dia da Sé, em parceria com a Escola Profissional de Recuperação do Património de Sintra.*
- *Escultura e vestes da «Nossa Senhora da Boa-Morte», séc XVII (?) (Inv. 42), da vitrina do retábulo da Capela de Nossa Senhora da Piedade da Igreja de São Roque; frontais de altar em seda, prata e ouro, séc. XVII (Inv. MT 198); cortina oriental, China, séc. XVII (Inv. MT 196).*
- *108 documentos históricos.*
- *Manutenção de peças de ourivesaria da exposição permanente do Museu de São Roque.*

Na sequência de infiltração de água derivada do sistema de AVAC do Museu de São Roque, foram intervencionadas as pinturas “Retrato de D. João III”, séc. XVI (Inv. PIN 51), “Retrato de Dona Catarina de Áustria”, séc. XVI (Inv. PIN 50), “Retrato de Santo Inácio de Loyola”, séc. XVII (Inv. PIN 48), “São Francisco de Borja”, c. 1630, Inv. PIN 49).

Objetivo 6: *Promover a identidade e a imagem da SCML, através da execução do Plano de Comunicação para 2011.*

O Plano de Comunicação para 2011 contemplava 111 ações nos domínios da comunicação, das relações públicas, do design de comunicação e do audiovisual e multimédia. Foram realizadas 173 ações, sem acréscimo de custos.

Nos domínios da comunicação, das relações públicas e do design de comunicação, salientam-se as seguintes ações:

- *Organização da participação da SCML nas comemorações do Dia Nacional das Misericórdias.*
- *Organização e execução do Programa das Comemorações do 513º Aniversário da SCML, em que participaram cerca de 1.300 pessoas.*
- *Organização das Festividades de Natal da SCML, envolvendo cerca de 6.800 colaboradores, utentes, reformados e voluntários.*
- *Participação no processo de acolhimento de 133 novos colaboradores da SCML;*
- *Organização dos processos de atribuição do Prémio Nunes Corrêa Verdades de Faria, em cumprimento do encargo testamentário de Enrique Mantero Bélard, e do Prémio Mobilidade, no âmbito do protocolo celebrado com a Ordem dos Arquitetos, referentes a 2010.*
- *Organização da Exposição Bibliográfica Saúde. Patente ao público no Espaço Misericórdia, na Escola Superior de Saúde do Alcoitão, no Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e no Hospital Ortopédico de Sant'Ana.*
- *Organização da Exposição 45 Anos CMRA – Experiência, Especialização, Excelência. Patente ao público no Espaço Misericórdia e no Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão.*
- *Organização da Exposição Voluntariado na Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Patente ao público no Espaço Misericórdia, no Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e no Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão.*
- *Apoio na organização de 147 atividades promovidas pelos departamentos e serviços da SCML e/ou por entidades externas.*
- *Introdução e gestão de conteúdos de carácter institucional na Intranet e na Internet;*
- *Atualização permanente dos conteúdos da TV Interna da SCML.*
- *Conceção gráfica de 448 materiais de comunicação e divulgação.*
- *Implementação de sinalética exterior em 31 equipamentos da SCML.*

O quadro seguinte evidencia os indicadores de realização dos últimos 3 anos no domínio da produção audiovisual e multimédia sobre a atividade e o património da SCML.

Quadro 96 - Produção de material audiovisual e multimédia

	2009	2010	2011
N.º de reportagens fotográficas	n.a.	261	355
N.º de recolhas e edições de imagens de vídeo	119	151	229
N.º de tratamentos digitais de imagens	9.544	5.843	11.732
N.º de produções multimédia *	274	411	1.251
N.º de apoios técnicos	1691	1937	1683

* – Inclui os dados da TV Interna

Foram realizados os seguintes projetos inovadores:

- Conceção, organização e realização do *Dia Aberto da Misericórdia de Lisboa*, em colaboração com o Departamento de Jogos e o Departamento da Qualidade e Inovação.
- Conceção e implementação de uma Campanha de Recolha e Reciclagem do Papel na Sede da SCML e nas instalações do Departamento de Jogos, em colaboração com o Departamento da Qualidade e Inovação.
- Criação de um *site* nas redes sociais e colocação *online* de 27 vídeos realizados pela Unidade de Comunicação e Imagem no âmbito da participação dos Jogos Santa Casa na 73ª Volta a Portugal em Bicicleta e nos Festivais de Verão.

Objetivo 7: *Alargar o acesso da população apoiada pela SCML aos bens culturais da Instituição, desenvolvendo sete projetos culturais específicos em articulação com o Departamento de Ação Social e Saúde (DASS).*

Tendo presente que a cultura é um importante instrumento de desenvolvimento pessoal e de coesão social, foi desenvolvido um conjunto de projetos culturais específicos junto dos utentes de 30 equipamentos de ação social e saúde da SCML e realizados inquéritos para avaliação da satisfação dos equipamentos e dos participantes.

Quadro 97 - Acesso da população apoiada pela SCML aos bens culturais da Instituição

	2010	Planeado 2011	Resultado 2011
1. Número de projetos culturais desenvolvidos	n.a.	7	12
2. Número de equipamentos do DASS envolvidos nos projetos	n.a.	25	30
3. Percentagem de respostas a inquérito com grau de satisfação dos Serviços/Equipamentos do DASS igual ou superior a 4 (escala de 1 a 5)	n.a.	60%	84,75%
4. Percentagem de respostas a inquérito com grau de satisfação dos utilizadores igual ou superior a 4 (escala de 1 a 5)	n.a.	60%	97,75%

Hospital Ortopédico de Sant'Ana

O Hospital Ortopédico de Sant'Ana, doravante designado por HOSA, 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. Localizado na Parede, este Hospital presta assistência a utentes de todo o País, servindo maioritariamente doentes originários dos concelhos de Cascais, Oeiras e Lisboa.

Ao longo do ano de 2011 procurou-se manter a linha de continuidade que se tem vindo a adotar desde o ano de 2008. Na sequência dos exercícios anteriores, a estratégia gestonária do HOSA centrou-se nas seguintes prioridades:

- ✓ Consolidação da disciplina orçamental, assente no aumento dos Rendimentos e na racionalização dos Gastos;
- ✓ Racionalização do total de Efetivos e ganhos de produtividade;
- ✓ Diversificação da atividade clínica, como fator de suporte à própria Especialidade de Ortopedia;
- ✓ Revisão dos Acordos e Convenções existentes e estabelecimento de novas parcerias;
- ✓ Criterioso Plano de Investimentos, focalizado no aumento das condições de segurança clínica.

Sob estas linhas de orientação, foi possível alcançar um balanço positivo nos resultados globais do exercício.

Desses resultados destacam-se o aumento de 11% face a 2010 no número de consultas externas, possível graças à diversificação das especialidades. Também os restantes indicadores de atividade assistencial, como sejam o número de Doentes Saídos, o número de Cirurgias realizadas, a Demora Média, a Taxa de Ocupação ou o número de Atos de Enfermagem, revelaram uma melhoria, para a qual contribuíram os Programas de Produção Adicional e o novo modelo de contratualização da Produção, na sequência do processo de implementação da nova Organização Clínica.

Quadro 98 - Indicadores de Atividade

Indicadores de Atividade	Realizado 2010	Planeado 2011	Realizado 2011	Δ% real (2011/2010)	Δ%Real 2011/Plan 2011
Internamento					
Lotação	57	54	53	-7%	-1,9%
Doentes Saídos	2.529	2.300	2.629	4%	14,3%
Dias de Internamento	12.194	12.150	13.107	7%	7,9%
Dias de Internamento Doentes Saídos	12.312	12.250	13.143	7%	7,3%
Demora Média	6,04	7,15	6,01	0%	-15,9%
Taxa de Ocupação	59%	71%	68%	15%	-4,2%
Consultas Externas					
Consultas Médicas (total)	29.753	29.313	33.066	11%	13%
Consultas Médicas (1 ^{as})	8.691	8.208	9.761	12%	19%
Atos de Enfermagem (consultas + tratamentos)	15.451	13.283	37.623	143%	183%
Atividade Cirúrgica					
Cirurgias Convencionais	1.921	1.778	2.086	9%	17%
Cirurgias Ambulatório	483	472,5	434	-10%	-8%
Taxa de Ocupação do Bloco Operatório	61%	67%	66%	8%	-1%
MCDT					
Número de MCD	26.814	22.500	26.586	-1%	18%
Número de Tratamentos de MFR	136.655	115.000	132.053	-3%	15%
Qualidade					
N.º de Reclamações	21	26	24	14%	-8%
Taxa de Mortalidade	0,10%	0,4%	0,20%	0,1 p.p.	-0,2 p.p.

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

A exceção registou-se na Medicina Física e de Reabilitação (MFR), com o decréscimo da atividade na Terapia Ocupacional, por constrangimentos relacionados com a ausência de funcionários e nos Meios Complementares de Diagnóstico (MCD) cujo decréscimo na Radiologia Convencional poderá estar relacionado com as alterações legislativas introduzidas ao nível dos procedimentos da prescrição eletrónica de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica, os quais produziram efeitos a setembro de 2011.

Apesar de os resultados globais alcançados terem sido positivos, o ano de 2011 revelou algumas novas problemáticas, suscetíveis de condicionarem a atividade do HOSA num futuro próximo, nomeadamente alterações no relacionamento das Entidades do Serviço Nacional de Saúde com as Entidades Convencionadas e a Classificação do Hospital Ortopédico de Sant'Ana como Monumento de Interesse Público.

No que diz respeito ao primeiro aspeto, será prudente prever uma diminuição dos utentes com origem no Serviço Nacional de Saúde, bem como um aumento dos encargos

com os sistemas de informação e de gestão, por forma a responder a todos os novos e crescentes critérios de faturação e registo de atos clínicos. Em relação à segunda problemática, torna-se prioritário encontrar uma solução que minimize o impacto do processo de classificação do HOSA como monumento de interesse público, na sua atividade corrente, encontrando-se o Gabinete Jurídico da SCML a estudar a situação e dada a relevância da matéria.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2011

Objetivo 1. *Assegurar as condições operacionais para o desenvolvimento da atividade assistencial aos utentes do HOSA.*

Tem o Hospital Ortopédico de Sant’Ana vindo a desenvolver uma pluralidade de iniciativas para a diversificação da sua atividade. Esta diversificação assenta tanto na procura de novas parcerias e celebração de novos acordos, como na redefinição das condições vigentes em contratos já celebrados, como no alargamento das atividades de prestação de cuidados de que dispõe.

Estas medidas têm como objetivos, entre outros, a diversificação das fontes de financiamento, a rentabilização dos diferentes tipos de meios de que dispõe, o incremento da atividade e a complementaridade de cuidados. Em suma a melhoria dos rácios de eficiência e produtividade com vista a alcançar a sustentabilidade económica e financeira da Instituição.

De um modo geral, esta foi uma opção gestionária que se verificou expressa na taxa de execução orçamental, com o Resultado Líquido negativo cerca de 11% abaixo do planeado.

Principais Resultados Obtidos:

Objetivo 1	Plano 2011	Real 2011	Variação R11/P11 (%)
Realização de cirurgias	2.250	2.520	12%
Realização de Consultas Externas	29.313	33.066	13%
Realização de Meios Complementares de Diagnóstico	22.500	26.586	18%
Realização de tratamentos de Medicina Física e de Reabilitação	115.000	132.053	15%
Realização de procedimentos de Follow-up e de Consultas de Enfermagem.	613 e 525	818 e 1.835	33% e 250%
Resultado Líquido	-5.806.466	-5.125.335	11,73%

Dados: HOSA/Estatística; Tratamento: HOSA/GAT

Objetivo 2. *Garantir a manutenção e recuperação das infraestruturas e dos equipamentos do HOSA.*

A ausência prolongada de investimento conduziu a uma situação em que o parque tecnológico do HOSA apresenta níveis de falência técnica e deficiências operacionais que tendem a não ser admissíveis em termos de segurança clínica. Este Objetivo Operacional agrupa, assim, um conjunto de intervenções que visam, quase exclusivamente, a melhoria das condições de prestação clínica e os seus respetivos níveis de segurança.

Com a já referida classificação do HOSA como *Monumento de Interesse Público*, a execução das ações planeadas ficou profundamente condicionada, tendo havido uma suspensão dos projetos ainda não iniciados, enquanto se aguarda por uma resolução que salvguarde a capacidade do HOSA/SCML para garantir as normas de segurança e qualidade na sua prática da atividade hospitalar.

Perante esta alteração do contexto, não prevista em sede de planeamento, houve um redirecionamento das prioridades neste objetivo, procurando-se antes, uma maior concentração no acompanhamento da elaboração dos estudos e projetos de várias ações planeadas, nomeadamente naqueles cuja finalidade será a de realizar alterações físicas dos espaços, melhorar a ergonomia espaço-funcional e de segurança.

Principais Resultados Obtidos:

Quadro 100 - Execução de Projetos

Projetos	Orçamento Investimento	Execução	Taxa de Execução
Beneficiar e melhorar as condições de acolhimento dos utentes nas áreas de Internamento, Consulta Externa e de realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica	372.500	147.621,13	40%
Continuar o reapetrechamento e renovação de equipamentos afectos à prestação de cuidados de saúde - em especial nos Serviço de Internamento	450.000	142.809,30	32%
Recuperar a Central Térmica (conclusão)	320.000	0,00	0%
Realizar intervenções gerais para conservação e requalificação de áreas exteriores e interiores do HOSA e renovação de equipamentos e mobiliário degradados	860.000	270.871	31%
Substituir a actual cisterna de água do HOSA, de forma a que seja possível manter a reserva de água, nas condições de assepsia exigidas nas unidades hospitalares.	195.000	0,00	0%
Total	2.197.500	561.301,54	26%

Dados: SAP; Tratamento: HOSA/GAT

Objetivo 3. Promover a implementação de boas práticas, com vista a melhorar a qualidade do serviço prestado e rentabilização das atividades técnicas e cirúrgicas do HOSA.

Para que possa continuar a diferenciar-se na prestação de cuidados, o HOSA tem procurado implementar um conjunto de boas práticas e de reorganizações internas, de modo a acompanhar e, por vezes, antecipar-se à constante evolução que marca permanentemente a atividade em Saúde.

Através da manutenção da continuidade dos procedimentos de implementação de boas práticas foi possível melhorar a eficácia na utilização dos recursos e ao mesmo tempo contribuir para a sustentabilidade económica. A implementação de boas práticas, por exemplo, pelos Enfermeiros de Reabilitação aos doentes internados, contribuiu para a redução do número de complicações, para a diminuição dos gastos, para a redução dos dias de internamento, e acima de tudo, para a satisfação dos utentes e profissionais. Igualmente importante foi a continuidade do objetivo de aperfeiçoamento dos procedimentos internos para registo e faturação dos serviços prestados.

Outro exemplo implementado diz respeito à alteração da política de aquisição e prescrição de antibióticos. Assim, ao longo de 2011, procurou-se adquirir medicamentos com igual efetividade e segurança, embora a preços mais baixos e deu-se continuidade à elaboração de protocolos terapêuticos para situações clínicas mais frequentes no HOSA.

Principais Resultados Obtidos:

- Em estreita articulação com o processo de reorganização clínica, a Unidade de Ortopedia Geriátrica foi integrada no Serviço I de Ortopedia, que funciona, atualmente, na antiga Enfermaria IV do HOSA. Em 2011, foram realizadas 114 cirurgias (e excluindo-se a atividade cirúrgica dos Programas de Produção Adicional); e 326 consultas externas.
- Encontra-se em funcionamento, desde o início de 2011, o novo modelo de organização, gestão e contratualização interna de produção hospitalar, por Serviço.
- Foi adiado para 2012 o projeto de abertura de um novo Serviço de Internamento, não afeto à atividade Orto-Traumatológica.
- Foram realizadas 24 ações de formação na área clínica, 25 ações de formação para os grupos de enfermagem e 8 ações de formação para auxiliares de ação médica, 5 ações de formação para voluntários, consoante as necessidades identificadas. Realizaram-se, ainda, 6 ações de formação com aplicação prática de técnicas, na área da Enfermagem de Reabilitação, direcionada para Enfermeiros Especialistas e Generalistas e 2 ações de formação no âmbito do projeto Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem.

Além das ações previstas no Plano de Atividades para 2011 para implementação de boas práticas, que promovam a qualidade e a maior sustentabilidade da atividade do HOSA, destacam-se, ainda:

No quadro clínico-farmacológico e de cuidados de enfermagem:

- O desenvolvimento de trabalhos de investigação no âmbito dos *Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem*, como foi o caso dos trabalhos efetuados no despiste precoce das infeções urinárias dos utentes submetidos a Artroplastia Total do Joelho e a Artroplastia Total da Anca e na identificação da incidência do aparecimento das flictenas nos utentes submetidos também a Artroplastia Total do Joelho e a Artroplastia Total da Anca (este em fase de colheita e análise estatística dos dados);
- A utilização do *Método de Enfermeiro Responsável ou de Referência*, o qual confere ao enfermeiro a responsabilidade pelo planeamento dos cuidados a prestar aos doentes que lhe estão atribuídos, durante a sua permanência no Hospital. Esta metodologia está completamente implementada e permite uma prestação de cuidados individualizados e personalizados aos utentes;
- A realização de várias “auditorias” aos registos de Enfermagem, identificando-se mecanismos de melhoria permanente, que permitam preservar a continuidade de cuidados e contribuir para a melhoria da qualidade – destacando-se o objetivo de implementar novos instrumentos de registo de enfermagem, informatizados e em linguagem classificada;

- No âmbito da Comissão de Controlo de Infecção, e dado a relevância clínica e impacto económico das infeções hospitalares, a elaboração, pelos Serviços Farmacêuticos, de uma análise/estudo das infeções surgidas em 2010, com o objetivo de melhor prevenir, detetar e controlar as infeções ao longo de 2011 e anos subsequentes;
- A realização de um estudo não intervencional, de dimensão internacional, que visa avaliar a eficácia e segurança de Xarelto e avaliar os resultados obtidos comparativamente às terapias-padrão na prevenção do tromboembolismo venoso;
- A realização de exercícios quotidianos de Farmacovigilância, que visam rastrear e identificar potenciais medicamentos que sejam alvo de Alertas emitidos pelo INFARMED bem como, no sentido inverso, o estudo de suspeitas de reações adversas de medicamentos, de forma a proceder às devidas notificações ao INFARMED.
- A elaboração de Protocolos e Informações Terapêuticas, que foram apresentados e submetidos a apreciação nas reuniões da Comissão de Farmácia e Terapêutica;
- A realização de um estudo/ pesquisa pelos Serviços Farmacêuticos, em colaboração com a Unidade de Geriatria do HOSA, sobre o tipo de testes usados no diagnóstico precoce da desnutrição /risco de desnutrição nos seus doentes internados e tendo sido proposto que fosse autorizada e implementada, como procedimento na admissão no hospital, a realização do "Inquérito Mini Nutritional Assessment (MNA)". Dando continuidade ao projeto, foi já elaborado um protocolo sobre suplementação oral e um guia/procedimento a seguir em casos de estudos.

No âmbito formativo destaca-se:

- A realização de uma reunião clínica técnico-cirúrgica, que incluiu duas sessões cirúrgicas, desenvolvidas pelo cirurgião alemão Dr. Christian Kothny, com transmissão em sistema de videoconferência a partir do Bloco Operatório do HOSA e que constituiu uma mais-valia para a formação contínua e diferenciação do corpo clínico e de enfermagem do HOSA;
- A realização do II Congresso de Ortopedia de Geriátrica do HOSA, com mais de 400 inscrições, onde foram debatidas as múltiplas questões que se prendem com a abordagem cirúrgica ortopédica a cidadãos com idade, por vezes, superior a 90 anos e respetiva reabilitação pós-operatória;
- A realização do *Curso de Suporte Imediato de Vida, Para Enfermeiros*.

Objetivo 4. Desenvolver e aperfeiçoar o Sistema de Informação e Comunicação com os utentes.

O desenvolvimento da comunicação com os utentes torna-se, cada vez mais, um imperativo para a atividade do Hospital. Por um lado, para apresentar o HOSA, numa realidade de prestação de cuidados de saúde cada vez mais competitiva, permitindo ao utente aceder aos serviços do Hospital de forma mais direta – através de marcações e outros contactos on-line. Por outro lado, para gerir mais eficazmente os custos de funcionamento, ao mesmo tempo que se melhora a qualidade do atendimento ao exterior.

Principais Resultados Obtidos:

A disponibilização aos utentes de uma página de Internet própria do HOSA, foi recalendarizada para 2012 tendo sido dada prioridade a outros projetos inadiáveis, entre os quais se destacam a preparação do Hospital para o processo de implementação do Sistema de Prescrição Eletrónica (de acordo com as normas governamentais), o acompanhamento da finalização do processo de implementação da aplicação WebGDH (em causa a exportação/migração dos dados da anterior aplicação para a nova versão) ou o acompanhamento nas intervenções no sistema de informação Medtrack, por força das novas exigências das Entidades-clientes em matéria de faturação.

Objetivo 5. Reforçar a ligação com os colaboradores e a comunidade.

O HOSA procura desenvolver uma política de estreita ligação quer com os seus colaboradores, quer com a comunidade em que se insere. Na persecução desta política, têm sido desenvolvidas, ao longo dos anos, diversas ações e programações que abrem as portas deste Hospital Ortopédico à comunidade exterior e que procuram reconhecer o contributo dos colaboradores que ajudaram a fazer sua centenária história.

Principais Resultados Obtidos:

Em 2011, o 107º Aniversário do HOSA foi dedicado ao reconhecimento público da Comunidade residente de Irmãs da Congregação Dominicana de Santa Catarina de Sena, pela ocasião da celebração do Centenário da sua presença ininterrupta neste Hospital. Do Programa das Comemorações fizeram parte as Conferências alusivas ao Centenário da Congregação no HOSA, a Celebração Eucarística, presidida pelo Bispo Auxiliar de Lisboa e a cerimónia de bênção da Estátua de Sant'Ana.

Em colaboração com o Centro Editorial da SCML, o HOSA assinalou, ainda em maio de 2011, o lançamento da 3ª edição dos Cadernos Solidários «Saudades do futuro. Heróis improváveis» dedicada a este Hospital Ortopédico.

O HOSA, através do pessoal de Enfermagem, colaborou ainda com a Junta de Freguesia de Queijas na realização de um Rastreio de Osteoporose, no qual foram efetuados 112 rastreios e respetivos ensinamentos de educação para a saúde, tendo sido encaminhadas 37 pessoas para o Médico de Família.

Por ser uma Instituição com responsabilidades de formação e ensino, o HOSA colaborou com diferentes Instituições do Ensino Superior, disponibilizando cinco vagas para o Internato de Ortopedia, recebendo 17 estudantes do Curso de Licenciatura em Enfermagem, no âmbito do desenvolvimento de ensinamentos clínicos em Ortotraumatologia e 14 estudantes do Curso de Pós-graduação em Enfermagem de Reabilitação. Orientou, ainda e através dos seus Serviços Farmacêuticos, dois estágios de pré-licenciatura, no âmbito da colaboração com a Faculdade de Farmácia de Lisboa.

Objetivo 6. *Fomentar o reforço da cultura organizacional, com vista a uma maior eficiência e coesão da Instituição.*

Com este objetivo procuram-se aperfeiçoar os canais internos de comunicação e informação, de forma a envolver todos os colaboradores nos objetivos finais do HOSA.

A principal ação prevista no plano de Atividades para 2011 foi a implementação de uma rede de intranet do HOSA, enquanto ferramenta adicional que permitirá agilizar e melhorar procedimentos existentes, da mesma forma que irá funcionar como um elemento facilitador na comunicação entre os seus colaboradores. Por razões já expostas esta ação foi adiada para 2012.

Todos estes objetivos orientaram a ação do HOSA ao longo do ano de 2011. Para a sua consecução, e sintetizando o exposto ao longo do presente Relatório, foram assumidas as seguintes estratégias fundamentais:

- A implementação de Programas de Produção Adicional, nas áreas anatómicas do Ombro, Anca, Joelho, Pé e na Ortopedia Geriátrica, de forma a incrementar a atividade cirúrgica do Hospital, diminuir as listas de espera e aumentar o volume de faturação;
- A consolidação da implementação da nova organização clínica;

- A continuação da aposta na divulgação do Hospital, das suas especialidades e serviços disponibilizados, nas áreas geográficas de Cascais, Oeiras e Sintra, sobretudo com o objetivo de se aumentar o número de Consultas Externas realizadas, bem como de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica;
- O desenvolvimento de uma política de comunicação mais ativa entre o HOSA e os seus utentes através de SMS e via e-mail;
- A manutenção da campanha de preços promocionais, para outras especialidades que não Ortopedia, de modo a alargar a atividade desenvolvida pelo Hospital, de aumentar a sua resposta às necessidades dos utentes da região e de promover uma maior acessibilidade por parte dos mais carenciados;
- O contínuo desenvolvimento de sistemas de monitorização da atividade e dos resultados, de modo a tomarem-se as adequadas medidas em tempo útil, que possam promover a qualidade e a eficiência;
- A aposta contínua no melhoramento das funcionalidades do sistema de gestão de doentes Medtrak, como via para a modernização e melhoria da informação clínica disponível, registos efetuados e faturação emitida.
- O esforço continuado de investimento na remodelação/renovação de instalações e equipamentos, diretamente vocacionados para a prestação clínica.

Estas medidas, associadas a uma contínua aposta no aperfeiçoamento de circuitos e procedimentos internos, permitiram o cumprimento das metas globais a que o HOSA se propôs, para o ano de 2011, destacando-se a melhoria global da atividade assistencial, em paralelo com uma diminuição do défice em cerca de -8%, face ao exercício anterior.

Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão

O ano de 2011 foi um ano de estabilização para o Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA) em virtude do Acordo de Colaboração, outorgado ainda em 2010, com a Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT).

Após a sua entrada em vigor (agosto 2010), o acesso dos utentes desta Região de Saúde (equivalente a 70% dos utentes do CMRA), conheceu uma profunda alteração: definição de novas regras e novos circuitos de referenciação hospitalar, clarificando as regras de acesso ao CMRA por estes Utentes. Consequência deste novo formalismo foi, naturalmente, um acréscimo significativo do volume dos procedimentos administrativos ao nível da referenciação, da informação de retorno e dos registos em suporte físico e informático.

No entanto, este Acordo, à semelhança do sucedido em 2010, teve como consequência um decréscimo do número de consultas face ao previsto, uma vez que privilegia a assistência a utentes numa fase pós aguda da doença e em regime de internamento.

Neste sentido, o acesso ao tratamento ambulatorio é restringido aos utentes (Adultos como Pediátricos), que nunca tenham passado por um episódio de internamento, tendo como consequência a diminuição do número de utentes assistidos em ambulatorio.

Esta situação teve especial impacto no Serviço de Reabilitação Pediátrica e de Desenvolvimento (SRPD) – Serviço 2, bem como no Ambulatório de Adultos, porquanto a maioria dos seus utentes, além de terem como única entidade financeira responsável o SNS, são portadores de patologias que podem não exigir a passagem por um episódio de internamento.

Para ultrapassar esta situação penalizadora dos utentes em idade pediátrica e famílias, foi outorgada uma Adenda (abril de 2011), que veio garantir e assegurar a continuidade dos programas de reabilitação terapêutica a utentes em idade pediátrica da ARSLVT em regime ambulatorio.

Apesar do cenário supra descrito, a atividade desenvolvida pelo CMRA, em 2011, comparativamente com o período homólogo apresentou as seguintes variações:

- Aumento do número de doentes saídos e do número de dias de internamento com um aumento de 14p.p da taxa de ocupação (88% em 2010 e 92% em 2011);
- Diminuição global número de consultas, embora com um aumento de 28% no número de primeiras consultas (1.112 em 2010 e 1.424 em 2011);
- Aumento global do número de atos terapêuticos (624.220 em 2010 e 687.882 em 2011);
- Aumento global do número de meios complementares de diagnóstico.

Quadro 101 - Indicadores de Atividade

Indicadores de Atividade	2010	Planeado 2011	2011	Δ% real (2011/2010)	Δ%Real 2011/Plan 2011
Internamento					
Lotação	144	144	144	0%	0,0%
Nr. Doentes Saídos	546	600	755	38%	25,8%
Nr. Dias Internamento	40.536	48.350	46.606	15%	-3,6%
Taxa Ocupação	77%	92%	88%	11 p.p.	-4 p.p.
Nr. Consultas Externas	9.540	9.512	8.223	-14%	-13,6%
Consultas MFR (Total)	8.978	8.950	7.667	-15%	-14,3%
1ª(s) Consultas	1.112	1.200	1.424	28%	19%
2ª(s) Consultas e Subsequentes	7.866	7.750	6.243	-21%	-19%
Consultores/Outras especialidades*	562	562	556	-1%	-1%
Nr. Consultas Externas não médicas	5.385	6.120	5.664	5%	-7%
Nr. Exames Diagnóstico	4.041	5.048	4.310	7%	-15%
Nr. Atos Terapêuticos	624.220	687.882	648.728	4%	-6%
Nr. Atos Médicos Terapêuticos	1.408	1.820	714	-49%	-61%
Nr. Outros Atos Terapêuticos	11.042	16.138	10.093	-9%	-37%

A acentuada diminuição do número de atos médicos realizados (49 % face a 2010 e 61% face ao planeado para 2011) deve-se ao facto do Acordo outorgado com a ARSLVT privilegiar o internamento.

À semelhança do ocorrido em anos transatos, foram ainda desenvolvidos novos Acordos com diversas entidades:

- Câmara Municipal de Cascais – No âmbito do apoio a crianças com necessidades educativas especiais - Criação do Banco de Ajudas Técnico Pedagógicas (BATP);
- Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários - SAMS/QUADROS - Serviço de Assistência Médico Social;
- Instituto de Seguros de Portugal;
- Companhia de Seguros AXA Portugal.

O ano de 2011 fica também marcado pela requalificação de instalações vocacionadas diretamente para a prestação de cuidados, tais como a Terapia Ocupacional (Obra já realizada), o piso 2A (obra em curso).

Tendo em vista a evolução contínua da Organização, tornando-a mais eficaz e racional, está em curso a Informatização do processo clínico, bem como se mantém o processo de Benchmarking Clínico iniciado em finais de 2007.

O Benchmarking Clínico tem permitido ao Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão documentar o que são boas práticas através da comparação dos resultados obtidos com outras Instituições de renome na área da Medicina Física e Reabilitação (MFR), possibilitando assim a aproximação do CMRA aos *standarts* da MFR nomeadamente, no que toca à diminuição da Demora Média. Este facto é deveras importante para o CMRA, pois com a celebração do Acordo com a ARSLVT, foram definidos para os diferentes episódios de internamento (por patologia) limiares superiores.

Atualmente o CMRA dispõe de uma base de dados com todos os episódios desde 2006, permitindo assim a produção de conhecimento científico.

Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados em relação ao Plano 2011

Objetivo 1. *Desenvolver procedimentos adequados para a Elaboração de novo Regulamento Interno.*

O Regulamento do CMRA atualmente em vigor está desatualizado, porquanto não reflete a estrutura organizativa do Centro. Neste sentido, foi intenção do Conselho Diretivo refletir e ponderar sobre a organização *versus* funcionamento do Centro, definindo linhas orientadoras de forma a consolidar o constructo da (re) elaboração do Regulamento Interno.

Principais Resultados Obtidos:

Com a atualização do Regulamento Interno, pretende-se definir claramente as regras de funcionamento dos diversos órgãos e serviços do Centro, possibilitando, também, a definição de uma política estratégica que assegure a concretização eficaz e eficiente da sua missão na prestação de cuidados de saúde, bem como na participação da quase totalidade das suas unidades funcionais em atividades de ensino universitário pré e pós graduado e em atividades de investigação.

Assim, elaborou-se uma parte considerável do Regulamento, contudo, e devido à opção de algumas decisões estratégicas face aos constrangimentos decorrentes da diminuição dos utentes em ambulatório, foi decisão do Conselho Diretivo refletir sobre qual o melhor formato orgânico a adotar.

Deste modo, crê-se estar em condições de consolidar e finalizar o regulamento, ou seja, regular a estrutura orgânica do CMRA e submeter à Mesa da SCML para sua aprovação durante o primeiro semestre de 2012.

Objetivo 2. *Desencadear os procedimentos adequados e conducentes ao processo de acreditação do CMRA.*

Não foi possível concretizar na sua plenitude este objetivo. Porém, algumas das ações inscritas para a concretização deste objetivo foram, efetivamente, realizadas tal como se pode observar na tabela seguinte.

Principais Resultados Obtidos:

Assim, das trinta e duas ações planeadas, os resultados obtidos foram os seguintes:

Quadro 102 - Resultados Obtidos

Ações Realizadas	Ações Parcialmente Realizadas	Ações Suspensas	Ações Abandonadas	Ações com recuperação condicionada pelo exterior
11	16	3	1	1

Objetivo 3. *Adotar medidas tendo em vista aumentar em 1% as receitas provenientes das parcerias/protocolos já existentes com o CMRA em 2011.*

Este objetivo pressupunha, entre outras atividades, melhorar a gestão dos ativos fixos/imobilizado, pelo que foram empreendidas ações que culminaram com a elaboração do Manual de Procedimentos, conducente a boas práticas.

Face ao exposto, este objetivo não foi concretizado na sua totalidade, uma vez que a fase de aprovação do novo regulamento do Centro transitou para 2012.

Objetivo 4. *Angariar/ renegociar novos acordos com Seguradoras e Subsistemas de saúde.*

Ao longo de 2011 procurou-se alargar a rede de colaboração e o “know-how” do Centro, através do estabelecimento de novas parcerias com organizações que são reconhecidas tanto no plano nacional como no plano internacional.

Principais Resultados Obtidos:

Em 2011, foram realizadas quatro Parcerias com o Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão (CMRA).

A saber, Câmara Municipal de Cascais, Instituto de Seguros de Portugal, AXA Portugal e SAMS Quadros, sendo que estes Organismos desenvolvem as suas atividades diárias, no setor público e no setor privado, respetivamente.

Objetivo 5. *Aumentar em 3%, a atividade nas diversas áreas de intervenção do CMRA.*

A atividade assistencial do CMRA, em 2011, foi fortemente influenciada pelas novas regras e novos circuitos de referência hospitalar, que vieram clarificar as regras de acesso ao CMRA, pelos Utentes da Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo.

Apesar deste Acordo de Colaboração privilegiar a assistência a utentes numa fase pós aguda da doença e em regime de internamento, tendo como consequência uma eventual diminuição do número de utentes assistidos em ambulatório, a atividade desenvolvida

pelo CMRA, em 2011, comparativamente com o período homólogo apresentou uma variação positiva nos indicadores:

- a) de internamento, nomeadamente, número de doentes saídos, número de dias de internamento e da taxa de ocupação;
- b) número de primeiras consultas;
- c) número de atos terapêuticos;
- d) ou número de meios complementares de diagnóstico.

À semelhança dos objetivos anteriores (2 e 3), também este não estava previsto no QUAR de 2011, contudo a sua monitorização evidência os principais resultados obtidos.

Principais Resultados Obtidos:

De entre a atividade desenvolvida no Centro salienta-se que, e de acordo com o quadro infra, evidencia-se uma evolução superior à meta estabelecida no objetivo.

Quadro 103 - Indicadores de Atividade

Indicadores de Atividade	2010	2011	Δ% Real 2011/Real 2010
Consultas de MFR (1^{as} Consultas)	1.112	1.424	28,1%
Consultas de Enfermagem	2.473	2.649	7,1%
Consulta de Psicologia	1.069	1.213	13,5%
Consulta de Dietética	375	466	24,3%
Meios Complementares de Diagnóstico	4.041	4.310	6,7%
Centro de Mobilidade	167	201	20,4%
Provas de Função Respiratória	305	342	12,1%
Laboratório de Marcha	46	58	26,1%
Imagiologia	2.513	2.724	8,4%
Eco	815	1.013	24,3%
Electrocardiograma	434	504	16,1%
Atos Terapêuticos	624.220	664.681	6,5%
Fisioterapia	315.612	333.755	5,8%
Terapia Ocupacional	260.741	274.323	5,2%
Terapia da Fala	28.015	32.901	17,4%
Atividades da Vida Diária	17.661	22.343	26,5%
Ortoprotesia	2.191	1.359	-37,97%
Atos de Enfermagem	3.942	4.035	2,4%

Objetivo 6. Melhorar a qualidade global do atendimento, executando pelo menos 80 % dos projetos de obras.

Com o objetivo primordial de se garantir que os equipamentos e instalações do Centro tenham um funcionamento seguro e eficiente, melhorando a sua fiabilidade e

durabilidade e, conseqüentemente, melhorando a qualidade global do atendimento, foram previstas várias ações no Plano de Obras.

Principais Resultados Obtidos:

No respeitante a este objetivo, no qual estavam inscritas catorze (14) obras a realizar, constata-se que foram apenas executadas dez (10) das obras previstas, o que aponta para uma taxa de realização de 89%.

É de relevar que o não cumprimento, na sua totalidade, do plano de obras previstas para 2011, se ficou a dever a constrangimentos externos.

No entanto, apraz referir que foram executadas, na totalidade, dezassete (17) empreitadas, (sete não previstas no plano) a fim de dar resposta a necessidades que, ao longo do ano de 2011, foram surgindo e, às quais se tornou premente dar resolução imediata.

Objetivo 7. Desenvolver o Projeto de Informatização do Processo Clínico.

Como foi referido na introdução, a evolução contínua da Organização, de modo a torna-la mais eficaz e racional, é uma das linhas orientadores do Centro. Neste sentido, estão a ser desenvolvidas diversas ações, onde se inclui o desenvolvimento do projeto de Informatização do processo clínico.

Principais Resultados Obtidos:

No âmbito deste objetivo foram monitorizados todos os pedidos da Direção de Sistemas de Informação e procedeu-se à análise e elaboração de respostas, pelo que foi o mesmo cumprido.

Objetivo 8. Desenvolver o processo de Benchmarking Clínico.

Como foi já mencionado, o processo de Benchmarking Clínico tem permitido ao Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão desenvolver um esforço orientado para a melhoria contínua dos cuidados prestados e para a persecução dos padrões de excelência, que permitem ao CMRA continuar a ser uma referência no âmbito de Medicina Física e Reabilitação.

Principais Resultados Obtidos:

No âmbito do acordo outorgado com a IASIST, entidade responsável pela realização do estudo de Benchmarking, foram contratualizados dois períodos distintos para entrega de dados/informações:

- *1º Momento*, referente a informação relativa ao 1º semestre, em que o CMRA se constituiu na obrigação de fornecer esses dados até ao final do mês de setembro;
- *2º Momento*, referente a informação relativa ao ano transato, em que o CMRA se constituiu na obrigação de fornecer esses dados até ao início do mês de março do ano seguinte (2012, no caso).

Em ambas as situações, os prazos foram cumpridos pelo CMRA, sendo que se conseguiu inclusivamente antecipar a entrega dos dados anuais em dois meses, ou seja, a entrega efetivou-se em janeiro de 2012.

Objetivo 9. *Proporcionar a 70% dos colaboradores ações de formação que promovam o desenvolvimento/qualificação profissional e respetivas competências.*

A promoção do desenvolvimento/qualificação profissional e das competências dos colaboradores do Centro é fundamental para se assegurar a qualidade da sua atividade quotidiana.

A complementar a formação contínua dos colaboradores, o CMRA dá resposta a necessidades de formação de ativos, através das várias Direções Técnicas, a saber: Direção Clínica, Direção de Enfermagem, e Direção Terapêutica, no âmbito da formação interna institucional conforme aprovado em Conselho Diretivo aquando da apresentação dos Planos de Formação.

Principais Resultados Obtidos:

Participaram em ações de formação certificadas 252 colaboradores o que corresponde a cerca de 72%.

A complementar esta formação, o CMRA ainda proporcionou, através das várias Direções Técnicas (Direção Clínica, Direção de Enfermagem e Direção Terapêutica) formação a 136 colaboradores, o que perfaz um total de 388 colaboradores.

De acordo com o indicador de medida, previa-se promover o desenvolvimento/qualificação profissional a uma taxa de 70% dos colaboradores. Ora, de acordo com o exposto, foi

alcançado o resultado de 77%, pelo que o objetivo teve uma taxa de realização de 110%, apresentado um desvio positivo de 10% face ao planeado.

Objetivo 10. *Atingir em oito indicadores, do estudo de Benchmarking, 75% de resultados iguais ou superiores ao Grupo de Referência.*

Uma das grandes preocupações do CMRA foi, enumerar, monitorizar e avaliar indicadores assistenciais que evidenciem a qualidade dos cuidados prestados ao nível da prática clínica.

Assim sendo, os indicadores selecionados foram:

- *Úlceras de pressão*
- *Episódios com quedas*
- *Índice de demora média ajustada*
- *Complicações respiratórias*
- *Índice de readmissões ajustadas até 30 dias*
- *Tempo de espera para consultas e internamento*
- *Índice de medida de independência funcional (MIF) cognitiva ajustada*
- *Índice de medida de independência funcional (MIF) motora ajustada.*

Antes mesmo de se proceder à análise dos resultados obtidos face ao Grupo de Referência, há que fazer algumas considerações que fizeram com que a taxa de realização ficasse aquém do pretendido:

- ✓ Relativamente às complicações respiratórias, não existem dados do Grupo de Referência, pelo que a comparação entre as Instituições participantes não é possível, tendo sido o mesmo retirado do estudo de *Benchmarking* porquanto após reunião do Grupo de Trabalho em maio de 2011, pois concluiu-se que não seria um indicador válido para aferir da qualidade, porquanto tendo o Utente alta médica, naturalmente não apresentará complicações respiratórias.
- ✓ Tempos de espera para consulta e internamento: não é ainda possível ao CMRA monitorizar esses tempos, uma vez que os dados não estão disponíveis;
- ✓ Quando analisamos os resultados obtidos pelo CMRA no que diz respeito às *Úlceras de Pressão*, constata-se que apresentamos valores superiores ao do Grupo de Referência (3,1% vs 1,0%).

Relativamente a este valor inferimos, e decorrente da nossa prática, que ele ficou enviesado pelo facto de se registarem admissões de utentes em regime de Internamento no CMRA para posterior cirurgia a úlceras de pressão no Hospital Ortopédico de Sant'Ana. Contudo, dado haver esta sensibilidade, este indicador vai ser alvo de reflexão e monitorização sistemática, de forma a se poder controlar os valores de forma rigorosa e fidedigna. O CMRA conseguiu apresentar melhores resultados que o Grupo de Referência no Índice de demora média ajustada (0,887 para o CMRA e 1,00 para o Grupo de Referência). Assim, se o valor de referência é 1,00, logo um valor igual a 0,80 significa que a demora média observada é inferior à esperada em 20%.

Neste indicador são desejáveis valores observados iguais ou inferiores ao valor esperado.

Principais Resultados Obtidos:

Contudo, tendo por base a última apresentação de resultados do estudo de *benchmarking*, podemos ainda constatar que os resultados obtidos pelo Centro são superiores ao Grupo de Referência nos seguintes indicadores:

Quadro 104 - Indicadores de Benchmarking

Indicadores de Benchmarking	CMRA	Grupo de Referência
Taxa de mortalidade	0%	0,20%
Taxa de episódios com complicação	17,1%	30,7%
Demora média da Reabilitação observada	61	75
Índice de demora média ajustada	0,887	1
Altas com interrupção no programa terapêutico	5,30%	33%

Escola Superior de Saúde do Alcoitão

A Escola Superior de Saúde do Alcoitão prosseguiu a organização de ciclos de estudos visando a atribuição de licenciaturas e mestrados, nomeadamente nas áreas da fisioterapia, terapia da fala e terapia ocupacional. Contribuiu ainda, não só para a promoção da formação contínua, atividades de investigação e desenvolvimento, mas também para a prestação de serviços de apoio à comunidade, configurando a ESSA como um agente de melhoria do nível de saúde da população.

Em 2011, frequentaram a ESSA, ao nível da formação básica 485 alunos, representando uma taxa de ocupação de 87%, menos 5 p.p. que em 2010. Foram ainda realizadas 7 ações de formação pós-graduada que se traduziram num acréscimo de 17% no número de formandos face a 2010. Realizaram-se 8 ações de formação continua, mais 3 que em 2010, em que participaram 191 formandos.

Quadro 105 - Indicadores de Atividade da ESSA

Indicadores de Atividade	2009 Ano letivo 09/10	2010 Ano letivo 10/11	2011 Ano letivo 11/12
Formação Básica			
Nº de Cursos	3	3	3
Total de Formandos	519	515	485
Taxa de Ocupação	93%	92%	87%
Taxa de Sucesso	97%	97%	
Formação Pós-Graduada			
Nº de Ações	5	5	7
Total de Formandos	126	102	119
Formação Continua			
Nº de Ações	8	4	8
Total de Formandos	178	110	191

Objetivo 1. *Garantir o preenchimento de 85% das Vagas autorizadas pelo MCTES.*

Conforme temos vindo a referir em anteriores relatórios a oferta formativa a nível nacional nestas áreas tem aumentado exponencialmente fruto do aparecimento de novos Cursos e Escolas, mormente ao nível do ensino público, fazendo diminuir o número de candidaturas à ESSA no âmbito nacional.

No entanto, no presente ano letivo 2011-2012, as vagas autorizadas à ESSA pelo Ministério do Ensino Superior foram preenchidas globalmente a 96%, pertencendo as 5 vagas em falta ao Curso de Terapia da Fala. Já os Cursos de Fisioterapia e de Terapia Ocupacional foram ocupados a 100% pelo que, por essa razão, não pudemos corresponder aos vários pedidos de transferência que nos chegaram de alunos de outras escolas concorrentes.

Durante o período em apreciação, decorreram com normalidade as atividades letivas relativamente às Licenciaturas e Mestrados em Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Terapia da Fala, garantindo-se o cumprimento rigoroso dos Planos de Estudo, uma vez que deles depende a imagem de credibilidade interna e externa.

Em 2011, os gastos totais com a Formação Básica atingiram o montante de 3.035,2 milhares de euros, representando um aumento de 66,7 milhares de euros face ao ano anterior. O custo por aluno foi de 6.258 euros anuais.

Formação Contínua e Pós-Graduada

O ano de 2011 teve um pequeno incremento em ações de formação contínua, considerando que os três Departamentos estiveram a 100% envolvidos e empenhados não só na implementação dos Mestrados próprios da ESSA, mas também na lecionação e apoio científico-pedagógico “in loco” da parte final das licenciaturas em Terapia Ocupacional e Fisioterapia do ISCISA – Maputo – Moçambique.

Ainda assim foi possível concretizar as seguintes ações com retorno financeiro ao nível da formação contínua e pós-graduada:

- Departamento de Fisioterapia

Conclusão do Curso de *Mestrado em Reabilitação Neurológica*, Especialidade para Fisioterapeutas; Início em Outubro da 3ª Edição do Mestrado em Fisioterapia e continuação das 1ª e 2ª Edições; Congresso da ENPHE; Módulo sobre “Incontinência Urinária”.

- Departamento de Terapia da Fala

Início em Outubro da 2ª Edição do Mestrado em Terapia da Fala e continuação da 1ª Edição; Workshops em "Attentional networks & inhibitory processes in developmental stuttering - assessment, evaluation & diagnosis ", em "Avaliação funcional por videofluoroscopia da deglutição nas disfagias orofaríngeas", em "La exploración y tratamiento de las ATM", em "Realidade da formação e exercício do TF na Bélgica – Estudo de casos em voz" e em "Aprendizagem da leitura".

- Departamento de Terapia Ocupacional

Continuação da 1ª Edição do Mestrado em Terapia Ocupacional.

Os gastos totais com a formação pós-graduada e contínua atingiram o montante de 318,3 milhares de euros, representando um aumento de 201,5 milhares de euros face ao ano anterior.

Considerando que o Congresso da ENPHE contribuiu com 40,4 milhares de euros para este total então, o custo por aluno da formação pós-graduada foi de 2.335 euros anuais.

Objetivo 2. *Obter um grau de satisfação de BOM ou MUITO BOM em mais de 50% dos alunos que respondam ao inquérito.*

O inquérito foi lançado junto dos 515 alunos inscritos no ano letivo de 2010/2011 tendo obtido uma taxa de resposta de 76% (391 alunos). Em todas as unidades curriculares, num total de 115, foi solicitado aos alunos que classificassem 12 afirmações relativamente ao serviço prestado pela Escola. A escala de concordância utilizou cinco pontos de *discordo completamente a concordo totalmente*. Assim, 53% *concordaram* com as afirmações, 22% *não discordaram nem concordaram* e 19% *concordaram totalmente*. Pelos resultados obtidos conclui-se que o grau de satisfação dos alunos excede o objetivo estabelecido.

Objetivo 3. *Garantir o cumprimento de 95% das Horas Programadas para os Professores.*

Em 2011 o número de horas realizadas pelos Professores para garantir os Planos de Formação para a Licenciatura perfizeram 11.146 horas o que representa 98,3% das horas inicialmente programadas e uma variação em relação à meta de 3,3 p.p.

Objetivo 4. *Aumentar a taxa de sucesso/progressão anual dos alunos para 90%.*

A taxa de aproveitamento global de 97,05% ultrapassou em 7 p.p. a meta estabelecida, acresce a este facto que 127 dos 146 alunos que terminaram a Licenciatura, fizeram-no em 4 anos sinal do empenhamento quer do corpo docente quer dos discentes.

Objetivo 5. *Melhorar em 3% o Resultado Financeiro da atividade.*

Em 2011, o Resultado Líquido do exercício foi de 357,3 milhares de euros negativos, valor que representando uma quebra de 8,9% nos resultados é completamente contrário às expectativas criadas com a introdução dos Mestrados próprios. As diferentes Edições dos Mestrados em funcionamento têm operado ao nível dos limites mínimos de alunos, prejudicando seriamente a Rentabilidade destas ações e o impacto esperado nos Resultados globais da Escola.

A diminuição do número de alunos, pelo não preenchimento de vagas em anos anteriores e pelas 5 vagas que não foram preenchidas no Curso de Terapia da Fala no corrente ano letivo de 2011-12, contribuiu de forma decisiva para que, através de algumas desistências na frequência da formação básica, as receitas de propinas tenham praticamente estagnado com um acréscimo de apenas 4,7 milhares de euros. Já as inscrições e matrículas tiveram um melhor comportamento (mais 43,8 milhares de euros) por influência dos alunos das novas Edições dos Mestrados próprios da ESSA.

É aliás na Formação Pós-Graduada que ressaltam os melhores resultados já que os Rendimentos cresceram 140,7 milhares de euros (+76%). Tal resultado acaba, no entanto, por ser insuficiente na medida em que estas formações apesar se terem sido concebidas para serem lucrativas, estão a funcionar pouca acima dos limites mínimos de alunos, pelo que acabam por ter pouco impacto financeiro global.

A estrutura dos gastos teve um comportamento agravado uma vez que, globalmente, cresceu 268,2 milhares de euros, o que significou uma variação negativa de 8,7% em relação a 2010. Este crescimento cabe quase exclusivamente aos Fornecimentos e Serviços Externos que contribuíram com 244,1 milhares de euros (mais 27,7% que em 2010) e ainda o aumento dos gastos com Pessoal em 37,9 milhares de euros (mais 2,0% que em 2010).

Outras atividades desenvolvidas:

Modernização e Equipamentos

Prosseguiu o processo de informatização dos procedimentos de Gestão Académica, prevendo-se que o mesmo entre em funcionamento com a totalidade das funcionalidades operacionais no 2º semestre ano letivo 2012-2013.

Procedeu-se à remodelação da rede estruturada da informática da ESSA e foram adquiridos novos computadores para as Salas de Alunos, Biblioteca e alguns serviços. Procedeu-se à remodelação/beneficiação da Cozinha do Bar.

Foram adquiridos diversos equipamentos laboratoriais de Pesquisa e Investigação, para todos os Departamentos, atualizando-se e enriquecendo-se assim, pedagógica e cientificamente a Escola.

Este esforço de modernização implicou um investimento de 200,7 milhares de euros, mais 91,8 milhares de euros que em 2010.

Reforço de Qualificação Académica dos Docentes

Em 2011, obtiveram o Grau de Doutor dois docentes e cinco encontram-se a prosseguir os respetivos programas de doutoramento, o que revela a tendência de forte valorização académica do corpo docente próprio da ESSA.

Para além dos docentes internos existem 100 colaboradores externos em regime de prestação de serviço docente, onde se incluem 17 docentes com o grau de Mestre e 11 com o grau de Doutor.

Por último, em regime de contratação parcial, ao nível letivo e para efeitos de preenchimento dos rácios académicos, encontram-se o Director e os Presidentes do Conselho Técnico-Científico e da Comissão de Creditação da ESSA, todos eles detentores do grau de Doutor.

Mobilidade e Intercâmbio Nacional e Internacional de Alunos e Professores

ERASMUS

No âmbito deste Programa Comunitário a ESSA, possuidora da Carta Universitária Erasmus, manteve “*acordos bilaterais*” com 24 Universidades de 9 países (Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, Holanda, Letónia, Noruega, Polónia e Reino Unido) com vista ao processo de mobilidade académica recíproca.

Assim, no decurso de 2011, fizeram mobilidade em vários Países Europeus no âmbito do Programa ERASMUS, 8 alunos da ESSA, sendo 4 do curso de Terapia Ocupacional e 4 do

curso de Terapia da Fala. Três docentes, um de cada Departamento da ESSA, tiveram igualmente a oportunidade de lecionar em escolas europeias ao abrigo deste programa.

Foram recebidos na ESSA, no âmbito do mesmo programa, um total de 17 alunos, 13 do curso de Fisioterapia, 2 do curso de Terapia Ocupacional e 2 do curso de Terapia da Fala. Foram recebidos 2 docentes um de Espanha e outro da Bélgica.

Cooperação com ISCISA

No âmbito do Protocolo celebrado entre a SCML e o Instituto Superior de Ciências da Saúde - Maputo (ISCISA), manteve-se no decurso de 2011 a colaboração letiva, científica, pedagógica e técnica com aquele Instituto Moçambicano de âmbito nacional, no desenvolvimento dos cursos de licenciatura em Terapia Ocupacional e Fisioterapia.

Neste quadro, em junho de 2011, foram entregues em cerimónia oficial os diplomas de licenciatura aos primeiros 27 licenciados em Terapia Ocupacional e, em junho de 2012, serão entregues os diplomas de licenciatura aos primeiros 28 licenciados em Fisioterapia.

Pode, assim, a SCML/ESSA orgulhar-se de ter dado um contributo vital para o nascimento destas profissões neste país lusófono.

Entretanto, iniciaram-se novos projetos de formação, a citar:

- ✓ Lançamento da implementação da Licenciatura em Terapia da Fala;
- ✓ Estágios, para docência, a realizar em Portugal pelos 3/4 melhores licenciados em Terapia Ocupacional e Fisioterapia;
- ✓ Curso de Pós-Graduação em HIV/SIDA, englobando Saúde e Ação Social, com possibilidade de evolução para Mestrado, considerando o flagelo que esta doença representa em Moçambique;
- ✓ Consultadoria para a planificação e organização de uma Licenciatura em Serviço Social e bem assim ao processo de creditação dos atuais técnicos de Ação Social de nível médio, através de um Programa de Transição Académica;
- ✓ Pós-Graduação em Gestão Pedagógica, com evolução para Mestrado, destinado aos Coordenadores dos diferentes Cursos de Saúde ministrados no ISCISA.

De salientar o esforço financeiro da SCML/ESSA nesta atividade que, em 2011, atingiu os 35,0 milhares de euros em gastos diretos.

Ligação à Comunidade

No sentido de divulgar os seus cursos junto dos potenciais candidatos, a ESSA realizou 28 visitas a Escolas, Colégios e Externatos do Ensino Secundário, e recebeu nas suas instalações 198 alunos e 10 professores, no âmbito do designado projeto “Escola Aberta - 2011”.

Participou ainda em 4 Feiras e diversos Eventos de ordem sociocultural direcionados à divulgação da ESSA junto dos potenciais candidatos ao Ensino Superior.

Ao nível da preparação do projeto “Escola Aberta” para 2012, foram enviados, no final de 2011, 300 ofícios-convite e mais de uma centena de “mails” para estabelecimentos públicos e privados de ensino secundário.

Das várias atividades prosseguidas pelos três Departamentos são de destacar:

- Colaboração com a “Administração Central do Sistema de Saúde” - Consultoria no âmbito da classificação de doentes por níveis de complexidade utilizando a CIF .
- Projeto “Educação Postural e Transporte de Mochilas”, no âmbito da intervenção em Saúde Escolar. Em parceria com a Escola Básica 2,3 Matilde Rosa Araújo da Parede. Abrangeu 230 alunos do 5º ano, no total de 20 horas. Envolveu alunos e docentes da ESSA. (Departamento de Fisioterapia).
- Projeto “Avós em Movimento”, de intervenção na prevenção de quedas num grupo de idosos. Em parceria com a organização “Médicos do Mundo”, no Bairro da Picheleira em Lisboa. Envolveu alunos do último ano de curso, tendo sido organizado e implementado por um docente da ESSA (Departamento de Fisioterapia).
- Projeto “Oficina Social”, de intervenção junto de munícipes, cujo domicílio foi alvo de obras promotoras de acessibilidade. Da iniciativa do Departamento de Ação Social da Câmara Municipal de Cascais. Um docente da ESSA prestou consultadoria técnica ao projeto (Departamento de Fisioterapia).
- “Plano de Promoção de Acessibilidade de Cascais”, em parceria com o pelouro da “Proteção Civil e Acessibilidade para todos”. Centrado na identificação das barreiras à acessibilidade que dificultam, todos os dias, o acesso e utilização dos espaços pelos cidadãos, essencialmente aqueles com mobilidade reduzida. Foi prestada consultadoria por um docente da ESSA (Departamento de Fisioterapia).
- Avaliação da acessibilidade dos autocarros e do percurso efetuado pelas carreiras 411, 413 e 472. Participação de alunos com coordenação de um docente. Foi entregue o relatório à Câmara Municipal de Cascais, à Divisão de Trânsito deste concelho (Departamento de Terapia Ocupacional).
- “Cascais Ativo” promovido pela Câmara Municipal de Cascais, com atividades como as “Manhãs do Paredão” e apoio de fisioterapia a provas desportivas. Participação de alunos com coordenação de um docente (Departamento de Fisioterapia).

- “Avaliação das funções comunicativas e da deglutição” Colaboração com a União das Misericórdias Portuguesas (Cuidados Continuados) para a elaboração de um documento de avaliação das funções comunicativas e da deglutição a integrar no processo individual do doente. Participação de dois docentes da ESSA (Departamento de Terapia da Fala).
- “Rastreio de Linguagem e Fala” no Agrupamento de Escolas de Almeida Garrett, em Alfragide – Participação de alunos da ESSA coordenados por um docente (Departamento de Terapia da Fala), no qual foram desenvolvidas as seguintes tarefas:
 - ✓ Aplicação de provas de linguagem e de fala a 175 crianças do ensino pré - escolar e do 1º ano do 1º ciclo com a participação de quatro alunas de 4º ano, no âmbito da unidade curricular Estágio II;
 - ✓ Elaboração dos relatórios caracterizadores dos resultados de cada uma das crianças rastreadas;
 - ✓ Reuniões com os Encarregados de Educação para esclarecimento das dúvidas;
 - ✓ Reuniões com os docentes (educadores de infância e professores de 1º ciclo) para apresentação da metodologia do rastreio e esclarecimento dos resultados obtidos;
 - ✓ Caracterização dos níveis funcionais e cognitivos dos idosos residentes em dois lares da Santa Casa da Misericórdia de Cascais – Participação de um docente da ESSA (Departamento de Terapia da Fala);
 - ✓ “Programa Maré Viva – Tiralô” realizado em articulação com a CERCICA. Participação de alunos com coordenação de dois docentes da ESSA (Departamento de Terapia Ocupacional);
 - ✓ “Projeto «Korpus 2010- Form’Art» do Instituto Nacional de Reabilitação integrado Subprograma para todos 2010 com a participação de alunos da ESSA, por iniciativa da CERCI Oeiras em colaboração com o Curso de Terapia Ocupacional.

Projetos de Investigação

No Departamento de Terapia Ocupacional foram desenvolvidas as seguintes teses:

"A socialização nas instituições Universitárias, as atitudes e os comportamentos habituais de estudo e as condutas antissociais", para apresentação da Tese Doutoral na Universidade da Corunha. (Fizeram parte da amostra todos os alunos da ESSA).

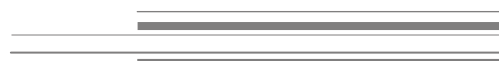
"Processamento sensorial nas crianças que se encontram nas instituições de acolhimento", para apresentação da Tese Doutoral na Universidade da Corunha (Estudo realizado nos Centros de Acolhimento da SCML).

No Departamento de Terapia da Fala foi desenvolvido o projeto de investigação "Construção e normalização de um teste de avaliação da linguagem na criança em idade escolar – Provas de Linguagem – Idade escolar (PLIE)".

No Departamento de Fisioterapia desenvolveu-se o projeto de Investigação: "PNF-Chi – Por favor não caia ", parceria da ESSA (Departamento de Fisioterapia) com a Fisiopraxis, desenvolvido por profissionais licenciados (fisioterapeutas, enfermeiros e nutricionistas) na Ilha Terceira – Açores, projeto que conta com o apoio do respetivo Governo Regional. A ESSA participa na coordenação científica do projeto, tendo a respetiva implementação no terreno permitido a empregabilidade de 7 recém-licenciados em Fisioterapia da ESSA.

Comunicações/Conferências em Congressos ou Encontros de Índole Científica

Durante o ano de 2011 foram publicados 9 Artigos, 6 em Revistas internacionais e 3 em Revistas nacionais. De referir ainda a apresentação de 25 comunicações, sendo 18 comunicações orais e 7 posters, das quais 15 foram realizadas em contexto internacional.



Serviços Instrumentais



Direção Financeira

A Direção Financeira (DIF) tem como missão prestar serviços profissionais ao universo SCML assegurando o seu controlo e gestão financeiras e disponibilizando informação atempada e de qualidade para suporte à decisão. Compete assim, o planeamento, organização e controlo dos sistemas contabilístico-financeiros, no âmbito da contabilidade, da gestão orçamental, gestão de custos, planeamento e gestão de ativos financeiros e tesouraria.

A Direção Financeira implementou no decorrer do ano de 2011 um conjunto de ideias que permitiram uma maior eficiência, nomeadamente:

- Cobrança das rendas através do sistema de débitos diretos, que se iniciou no mês de novembro, decorrente da implementação do módulo Real Estate, para o processamento das rendas, em substituição do VAX;
- Implementação de um cronograma de fecho alargado a todo o universo SCML (SC, HOSA, CMRA, ESSA e DJ) referente à contabilidade analítica;
- Elaboração de relatórios ORACLE, com prémios e remunerações entre datas, referente ao Jogo Social Lotaria Nacional, em colaboração com a DISTI;
- Reorganização de contas relativas aos Ativos Financeiros.

Foram introduzidos no Relatório mensal de Indicadores, que oportunamente disponibiliza informação do desempenho económico-financeira da SCML, novos indicadores de qualidade e gestão;

O encerramento intercalar de contas, reportado à data de 13 de setembro, exigiu grande envolvimento dos colaboradores da DIF, que em articulação com os diversos Departamentos e Serviços da SCML conseguiram cumprir o prazo legal para entrega no Tribunal de Contas do Relatório e Contas intercalar.

Na sequência da integração dos 33 Estabelecimentos cedidos pelo Instituto da Segurança Social, IP, na SCML, conforme Decreto-Lei nº. 16/2011, de 25 de janeiro, a DIF procedeu, em maio, à elaboração do Orçamento suplementar da Santa Casa para 2011.

Com a integração do Orçamento da SCML no Orçamento Geral do Estado de 2012, a DIF necessitou de antecipar o calendário de elaboração do orçamento para 2012 e proceder à conversão do mesmo para a classificação económica das receitas e despesas públicas na ótica de caixa, de forma a introduzir o orçamento no Sistema de Informação de Gestão Orçamental (SIGO) da Direção Geral do Orçamento.

A rentabilidade das Aplicações Financeiras superou significativamente as taxas Euribor no Mercado Monetário Interbancário para qualquer prazo, tendo sido mantida uma política conservadora na gestão dos ativos adequada ao perfil de investimento da SCML e tendo sempre em conta o binómio rentabilidade/risco.

Nesta área de competências concluiu-se a revisão do Protocolo do Acordo entre a SCML e a Associação Portuguesa de Bancos, no que se refere ao crédito dos concursos e pagamentos de prémios das Apostas Mútuas.

Procedeu-se, ainda, junto do gestor líder do Fundo de Pensões da SCML - Caixa Geral de Depósitos, à revisão da política de investimento do referido Fundo (reestruturação da composição da carteira de títulos).

No âmbito da implementação do projeto modelo CIP - *Coaching*, Investimento e Prioridade, através do qual pretende-se inspirar a inovação e criatividade entre os colaboradores da DIF foram elaborados alguns trabalhos que foram apresentados no fórum de inovação e criatividade, nomeadamente:

- Implementação do modelo CIP;
- Partilha de Saberes;
- Voluntariado da DIF;
- Curso básico de Contabilidade;
- Implementação da "Hora Verde" na DIF;
- Monitorização do Workflow;
- Atendimento a fornecedores (articulação com o Contact Center do DJ);
- Especialização mensal dos gastos;
- Escala de atendimento (rotatividade das tarefas de receção de expediente);
- Faturação do Jogo aos mediadores- novo *layout* dos recibos.

Ainda no âmbito deste projeto, é de referir que a aposta na mobilidade interna (pessoa certa/lugar certo) demonstrou um acréscimo na satisfação pessoal e produtividade dos colaboradores.

Direção de Recursos Humanos

A Direção de Recursos Humanos (DIRH) tem por missão, promover, no respeito pelo enquadramento legal e laboral em vigor e pelas orientações estratégicas definidas, o desenvolvimento de políticas, de procedimentos, de percursos e de competências profissionais, assegurando a monitorização de processos e resultados bem como o contributo para o desenvolvimento organizacional, estratégico e dos colaboradores da SCML.

Neste contexto, a atividade da DIRH, foi pautada, no ano de 2011, por duas linhas de orientação, que enquadraram os objetivos da Direção: i) a melhoria contínua do nível de serviço, com enfoque nos tempos de resposta, e na eficiência nos processos e na interlocução com os Serviços/ Departamentos; ii) a consolidação de processos e práticas, associados ao desenvolvimento de contextos e competências profissionais, nomeadamente, a formação orientada pelos referenciais do Catálogo, a elaboração de mapas de horários e de dotações de pessoal e o enriquecimento da informação de gestão disponibilizada aos vários níveis de decisão.

Realização dos objetivos

Objetivo 1: *Aumentar a eficácia do serviço interno prestado pela DIRH.*

A DIRH aumentou a capacidade de resposta e a eficácia da mesma. Em média 87,5% dos pedidos dirigidos à Direção obtiveram resposta em aproximadamente 27 dias. O Centro de Atendimento funcionou durante todo o ano de 2011, garantindo o atendimento de 1ª linha nas áreas das remunerações e assiduidade.

Objetivo 2: *Manter a taxa de cobertura do investimento em formação, assegurando patamares base de qualificação, por referência ao catálogo.*

Em 2011, concluíram ações de formação 56,5% de colaboradores. Todos os conteúdos das ações realizadas, com uma duração superior a 7h, foram construídos de acordo com referenciais de formação decorrentes dos referenciais de competências.

Neste domínio a atividade da DIRH centrou-se na execução do Plano de Formação, enquadrado pela dotação orçamental aprovada para 2011, e elaborado com base nas necessidades identificadas pelos serviços e hierarquizadas, selecionando as prioridades, pela UFD/ DIRH em colaboração com os serviços.

Num esforço de cumprimento do estabelecido legalmente em matéria de horas/ formação/ trabalhador e dos requisitos legais em matéria de segurança e higiene, segurança alimentar e procedimentos de trabalho nos serviços sociais e de saúde, foi conferida, até ao momento, prioridade aos seguintes públicos e áreas:

- a) Colaboradores com menor taxa de cobertura em anos anteriores;
- b) Profissionais do direto;
- c) À formação contínua, de especialização e reciclagem, de profissionais em função chave dos serviços prestados pela Santa Casa, Ação Social e Saúde, e da sua principal área de negócio, os Jogos Sociais do Estado.

Destacam-se, neste contexto, pela sua expressão em termos de colaboradores envolvidos, transversalidade ou pertinência para o desenvolvimento de qualificações chave na SCML, as seguintes três intervenções:

- a) Os cursos na área do desenvolvimento pessoal, nomeadamente o "atendimento multicanal"/ vários serviços e o "team building"/ DJ;
- b) O ciclo de formação em gestão para diretores de equipamentos sociais e Unidades de Saúde que inclui já os dirigentes dos estabelecimentos cedidos pelo ISS;
- c) A formação inicial de ajudantes familiares;
- d) O investimento em formação feito na área da Higiene e Segurança no Trabalho.

Objetivo 3: *Assegurar a eficácia da análise e controlo do plano e do orçamento de pessoal e a relevância e oportunidade da informação de gestão RH.*

Para o prosseguimento deste objetivo são de evidenciar as ações implementadas nos seguintes domínios:

- a) *Procedimentos reforçados de controlo no processamento de remunerações ("validação 4 olhos");*

- b) Controlo mensal do orçamento de pessoal, a partir da análise da informação enviada pela DIF e da monitorização interna, suportada numa reorganização de registos de entrada de pedidos, dos movimentos de admissões e cessações;
- c) Envio, trimestral, de indicadores RH à Mesa e Diretores de primeira linha;
- d) Envio, mensal, de indicadores aos 174 Centros de Responsabilidade Orçamental existentes na SCML com informação detalhada do mapa de pessoal, absentismo e trabalho suplementar/extraordinário no respetivo serviço.

Os indicadores de RH disponibilizados mensalmente aos Centros de Responsabilidade assumiram, na perspetiva dos utilizadores, um impacto significativo: 92,7% dos 82 respondentes ao inquérito lançado (52,3% dos questionários enviados) referiram como satisfatório ou muito satisfatório o impacto dos indicadores na gestão do serviço.

Objetivo 4: *Aumentar a relevância do apoio prestado aos serviços, desenvolvendo conhecimento e procedimentos na DIRH.*

A assessoria técnica ao desenvolvimento dos processos de gestão de RH, e dos procedimentos a eles associados, tem constituído um eixo de trabalho muito importante da DIRH e reconhecido como pertinente pelos serviços.

Para a concretização deste objetivo realizaram-se três ciclos de formação dirigidos aos técnicos da DIRH cujos temas incidiram sobre R&Mobilidade, formação e tempos de trabalho.

Objetivo 5: *Elaborar propostas de suporte à mobilidade interna que valorizem o alinhamento função/perfil do colaborador.*

Foi elaborada a primeira versão do documento - Normas reguladoras para a mobilidade interna que se encontra para validação. Independentemente do enquadramento legal em vigor e aplicado, este referencial permitirá, de forma mais eficaz, informar serviços e colaboradores, funcionando, como plataforma de comunicação e de trabalho num contexto de necessária contenção de custos e melhoria da eficiência interna.

Objetivo 6: *Promover a qualidade e a utilização do SGAD como instrumento de gestão e de comunicação.*

No sentido de cumprir o objetivo definido as principais ações desenvolvidas centraram-se, em síntese no seguinte:

- a) Concluir, em tempo oportuno, o processo de avaliação de desempenho relativo ao ano de 2010, garantindo o cumprimento do regulamento em vigor e a harmonização de procedimentos na condução das reuniões das Secções Autónomas nas quais se efetuam as propostas de deliberação sobre avaliações, situações de não avaliação e reclamações;
- b) Assegurar a informação e comunicação com os serviços, dirigentes e avaliadores no sentido de garantir a finalização de processos de avaliação de 2010 e a definição de objetivos para 2011;
- c) Sistematizar o conjunto de questões sobre o SGAD que resultaram, nomeadamente, da reflexão transmitida e propostas efetuadas por alguns dirigentes no que respeita, em particular, às escalas de avaliação, quotas e atribuição de prémios;
- d) Identificar e analisar as propostas em negociação e a produção de normas e legislação relativas à avaliação de desempenho de carreiras específicas do RCTFP, nomeadamente docentes, médicos e enfermeiros, com o objetivo de garantir a articulação com o SGAD e de identificar eventuais ajustamentos a introduzir.

Atividades não previstas em plano

Com a aprovação do orçamento de Estado para 2011, resultou a necessidade de conferir prioridade a aspetos não previstos em plano, obrigando à deslocação de esforços e tempo para atividades não programadas e, conseqüentemente, ao adiamento de algumas atividades previstas em Plano através da DIRH. De entre essas atividades não previstas destaca-se ao nível do processamento de remunerações, a necessidade de assegurar o cumprimento do disposto em matéria de reduções remuneratórias para o quadro residual de trabalhadores do Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas. Paralelamente, e com a cedência de um conjunto de 25 equipamentos do ISS, I.P. à SCML, foi necessário assegurar o enquadramento dos respetivos colaboradores bem como o alinhamento destes com as políticas e procedimentos de gestão RH da SCML, no respeito pelo contrato de gestão celebrado e decreto-lei que o enquadra.

Estas duas situações, com destaque para a cedência de 25 equipamentos e dos trabalhadores a eles afetos, determinou, no sentido de ser assegurada coerência interna no tratamento dos colaboradores e serviços, as seguintes dinâmicas:

- Reorganização de prioridades ao nível da definição de níveis de serviço em matéria de tempos e circuitos de resposta ao colaborador, bem como ao nível das ações de informação/ formação em matéria de avaliação de desempenho, tendo sido conferida prioridade aos serviços e dirigentes do ISS, I.P.;
- Um reforço do tempo e recursos afetos ao recrutamento e seleção de colaboradores, no sentido de dotar os equipamentos cedidos do mínimo de condições de funcionamento;
- A realização de ações de formação não previstas, em gestão, para os dirigentes dos equipamentos do ISS, I.P.;
- Reorientação de prioridades em matéria de elaboração de horários, mapas de horários e dotações, tendo sido conferida prioridade aos equipamentos cedidos em detrimento dos serviços centrais da SCML, nos quais se iniciou este trabalho apenas no final de 2011;
- Sobrecarga de trabalho no apoio jurídico, no sector da contratação, na informação de gestão e no processamento de vencimentos, uma vez que a SCML passou a dispor de um segundo quadro de trabalhadores em Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas.

As situações descritas, prejudicaram o *timing* de apresentação de novos projetos e iniciativas previstas em QUAR, nomeadamente no domínio do atendimento, da mobilidade interna e da assessoria técnica aos serviços em matéria de gestão administrativa RH, tendo no entanto sido assegurada a coerência mínima de procedimentos, em todas as Unidades e áreas da DIRH, bem como a integração de cerca de 600 novos trabalhadores.

Direção de Aprovisionamento

A Direção de Aprovisionamento (DIA) tem como missão assegurar o fornecimento de bens e serviços a toda a estrutura orgânica da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML).

Objetivo 1. *Implementar 3 processos de modernização da atividade com vista a aumentar o desempenho da DIA.*

No âmbito deste objetivo foram implementados os processos de elaboração e monitorização do Plano Anual de Compras e os Gastos médios por unidade de consumo

para 3 categorias de bens/serviços encontra-se parcialmente realizado o Relatório de avaliação contratos. O catálogo eletrónico para duas categorias de bens de consumo corrente, não tendo sido possível lançar o procedimento concursal, transita para 2012.

Objetivo 2. *Rentabilizar os recursos financeiros e patrimoniais através da operacionalização de medidas de poupança efetivas.*

No âmbito deste objetivo foram implementadas com sucesso as medidas de atualização e uniformização do catálogo de bens e serviços, de poupança de Combustível na distribuição de bens de armazém e ainda a redução dos tempos de carga dos produtos de higiene e conforto.

Ainda não foi possível concretizar a ação de recorrer maioritariamente ao procedimento aquisitivo concurso público pelo que transita para 2012.

A Centralização e Qualificação do Pólo Logístico da DIA aguarda a conclusão do projeto para lançamento do pedido de abertura do procedimento.

Objetivo 3. *Desmaterialização de processos de suporte da atividade.*

Foram desmaterializados com sucesso os processos de requisição de compras eletrónica e de requisição de transporte via intranet. Encontram-se ainda em execução os formulários on-line de controlo de contratos e de avaliação de fornecedores.

Objetivo 4. *Promover a certificação em Compras (garantir 25% de colaboradores certificados).*

Devido a alterações internas não se considerou oportuno a execução deste objetivo.

Objetivo 5. *Atingir um nível de satisfação dos clientes não inferior a 3 (medido através de inquérito com classificação de 1 a 6).*

O ano de 2011 constitui-se como o 1.º ano em que a DIA utilizou este instrumento para avaliação dos serviços. A taxa de resposta dos serviços inquiridos foi de 50%. Optou-se por uma escala de avaliação composta por 6 níveis (1= muito insatisfatório, 2= Insatisfatório, 3= Satisfatório, 4= Bom, 5= Muito bom, 6= Excelente).

A apreciação global efetuada pelos serviços demonstra que a maioria dos serviços está muito satisfeita com o serviço prestado pela DIA no âmbito das suas atribuições, uma vez que a média global se situa em 4 (BOM).

Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos

A Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos (DIGIE) é um serviço instrumental da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa que tem como objetivo o planeamento e gestão de obras e a manutenção de instalações e equipamentos.

Em Fevereiro de 2011, a Mesa estabeleceu o novo Regulamento Orgânico da DIGIE, que redefiniu os objetivos, atribuições, serviços e competências da Direção. Assim, a DIGIE é atualmente composta pela Unidade de Estudos e Projetos (UEP), pela Unidade de Construção e Fiscalização (UCF), pela Unidade de Manutenção e Conservação (UMC) e pelo Núcleo de Apoio Técnico e Administrativo (NATA).

Ao longo do ano de 2011 a DIGIE elaborou a preparação técnica ou realizou um total de 1.147 processos aquisitivos.

Quadro 106 - Procedimentos Aquisitivos

PROCEDIMENTOS 2011	Preparados	Adjudicados	Valor Adjudicação
Ajustes Directos Simplificados	1.083	1.083	874.104,27 €
Ajustes Directos	64	46	1.090.885,83 €
TOTAL	1.147	1.129	1.964.990,10 €

Unidade de Estudos e Projetos (UEP)

A UEP no âmbito das suas competências promove a elaboração de estudos e projetos através da realização de procedimentos para a formação de contratos de prestação de serviços, acompanha e coordena o desenvolvimento dos projetos adjudicados, incluindo todo o processo de licenciamento correspondente e efetua procedimentos conducentes à realização de contratos de empreitada referentes aos projetos concluídos.

A atividade da UEP, no ano de 2011, incidiu fundamentalmente sobre a continuação da requalificação do património imobiliário afeto à atividade e a reabilitação de edifícios afetos a rendimento, em cerca de 103 processos.

Com esse objetivo, a UEP deu continuidade ao desenvolvimento de 54 projetos de requalificação referentes a prédios de rendimento e de 49 relativos a património afeto à atividade, que transitaram dos anos anteriores. Paralelamente, promoveu a elaboração de 5 novos projetos, tendo concretizado 4 adjudicações de novos projetos de requalificação do património afeto à atividade, nomeadamente em Equipamentos Sociais, Serviços e Saúde.

Dos projetos desenvolvidos na área do património afeto à atividade e que se mantém em continuidade, salientam-se a título exemplificativo:

Requalificação dos edifícios afetos a Equipamentos Sociais, que provem de anos anteriores a 2011:

- Creche da Estrela (em licenciamento na CML);
- Centro de Acolhimento Infantil Vítor Manuel (proposto para abertura de procedimento);
- Centro de Dia São Boaventura (para início de obra);

Remodelação, beneficiação e ampliação de espaços dos Serviços:

- Cozinha e zonas adjacentes da Obra Social do Pousal (proposta para abertura de procedimento);
- ESSA - Espaços do refeitório e biblioteca (proposta para abertura de procedimento).

Em 2011, foram entregues 2 novos processos de licenciamento nas entidades administrativas responsáveis pela sua apreciação, correspondentes a processos afetos à atividade.

Ao longo do ano de 2011, foram aprovados pelas Câmaras Municipais, um total de 7 processos, sendo 2 afetos à atividade nomeadamente a equipamentos Sociais e Saúde e 5 referentes a requalificação do património afeto a prédios de rendimento. Destes processos destacam-se alguns da área afeta à atividade:

- Calçada da Tapada nº 92 a 96;
- Rua Manuel Ferreira de Andrade, 22, Benfica, Lisboa/ Garagem e Centro de Logística da DIA (em procedimento);

Dos processos afetos aos prédios de rendimento, destacam-se os seguintes:

- Calçada do Forte 14-16;
- Calçada de Santana 199;

- Rua Silva de Carvalho 79;
- Rua da Prata 150-160;
- Rua Maria 11-15;

A 31 de dezembro de 2011, encontravam-se 12 processos em apreciação na entidade licenciadora, sendo 7 correspondentes a edifícios afetos à atividade e 5 correspondentes a edifícios de rendimento.

Durante o ano de 2011, na área afeta ao património de rendimento, foram concluídos 12 projetos. Dos projetos concluídos, foram propostos, entre outros, 6 procedimentos para a contratação das respetivas empreitadas, ao abrigo do Código dos Contratos Públicos, para execução das obras, nos prédios de rendimento, entre outros:

- Calçada do Forte 14-16, Lisboa;
- Largo da Graça 33^a-35, Lisboa;
- Calçada de Santana 197-201, Lisboa;
- Rua da Prata 150-160 tornejando para Rua da Vitória 26-30, Lisboa;
- Rua Maria 11-13 e 15, Lisboa;
- Rua Vale de Santo António, 151/155, Lisboa;

Dos projetos concluídos, foram propostos, entre outros, 5 procedimentos para a contratação das respetivas empreitadas, ao abrigo do Código dos Contratos Públicos, para execução das obras, nos Equipamento, entre outros:

- CAI Domingos Barreiro, Largo da Mitra, Lisboa;
- CAI Victor Manuel, Lisboa;
- ESSA, Espaços Refeitório e Biblioteca, Alcoitão;
- PRODAC, Arranjos Exteriores, Lisboa
- CSP Bairro das Furnas

Unidade de Construção e Fiscalização (UCF)

A UCF iniciou a sua atividade em abril de 2011, na sequência da reestruturação orgânica da DIGIE e as suas competências focam-se essencialmente na gestão, coordenação e acompanhamento de empreitadas.

Como consequência da reestruturação, houve a necessidade de implementar procedimentos adequados à otimização dos recursos e melhoria da eficiência. Para o efeito, foi desenvolvido um arquivo digital para facilitar a consulta e reprodução dos documentos por parte de todos os colaboradores, foram elaboradas minutas de documentos para normalização dos procedimentos e foi implementado um sistema de registo e controlo dos dados, referentes às empreitadas e prestações de serviços acompanhadas por esta Unidade. No que se refere ao sistema de registo e controlo dos dados, importa salientar que se trata de um sistema básico para a complexidade e diversidade do trabalho desenvolvido, não sendo o mais adequado tendo em consideração todas as exigências legais a que esta Unidade deverá dar resposta. Contudo, é o único sistema que a Unidade dispõe para gerar os indicadores, cujos resultados nem sempre correspondem exatamente ao trabalho desenvolvido, obrigando a uma verificação manual suscetível de erro.

A atividade da UCF, no ano de 2011, incidiu sobre a requalificação do património imobiliário afeto à atividade de ação social, saúde, serviços e rendimento, num total de 47 obras.

Com esse objetivo, a UCF deu continuidade ao desenvolvimento de 17 obras que transitaram do ano anterior, e promoveu a execução de 30 obras novas, tendo sido adjudicadas 22.

Das obras intervencionadas ao longo do ano, 35 foram rececionadas provisoriamente, em que 31 correspondem a intervenções em património imobiliário afeto à atividade de ação social, saúde e serviços, e 4 correspondem a edifícios afetos a rendimento.

Na área do património afeto à atividade de ação social, saúde e serviços, destacam-se as seguintes intervenções:

- Adaptação das futuras instalações do Centro de Dia Nossa Sr.^a da Pena, sito no Paço da Rainha, 44 a 46, em Lisboa;

- Remodelação da cozinha central do Centro de Apoio Social dos Anjos, sito na Av. Almirante Reis, 47, em Lisboa;
- Requalificação do fogo sito na Rua Quinta dos Ourives, Lote 4, R/C C, em Lisboa;
- Recuperação e requalificação dos espaços exteriores do Parque Infantil de Santa Catarina, sito no Pátio dos Tanoeiros, 82, Calçada do Combro, em Lisboa;
- Adaptação a “Creche do Príncipezinho” do edifício sito na Praça do Príncipe Real, 35 a 36, em Lisboa.

Relativamente ao património classificado como Monumento Nacional, importa sublinhar as obras de conservação e restauro efetuadas na Igreja de São Roque, designadamente:

- Recuperação e limpeza da fachada principal Igreja de São Roque;
- Conservação e restauro da cobertura da Sacristia da Igreja de São Roque.

No que se refere ao património afeto ao Rendimento, evidenciam-se as obras:

- Conservação e beneficiação das zonas comuns do edifício sito na Av. Almirante Reis, 16, tornejando para a Rua dos Anjos, 7 a 7F, na Freguesia dos Anjos, em Lisboa;
- Requalificação e reabilitação do edifício sito na Rua Eduardo Coelho, 97 a 101, na Freguesia das Mercês, em Lisboa.

Da atividade desenvolvida em 2011, transitam para o ano 2012, 5 obras em curso, em que 3 são referentes a edifícios afetos à atividade e 2 correspondentes a edifícios de rendimento. Paralelamente, ao longo do ano 2011, a UCF promoveu a elaboração de 22 levantamentos/estudos/projetos, efetuou 16 autos de vistoria e emitiu 17 pareceres técnicos.

Unidade de Manutenção e Conservação (UMC)

A UMC iniciou a sua atividade como Unidade em Abril de 2011, no âmbito da reestruturação orgânica da DIGIE.

Dos 5.249 pedidos de reparação/conservação formulados pelos Serviços, Equipamentos Sociais e DGIP, 2.816 foram solucionados através do Núcleo de Conservação, com recurso a meios próprios, pessoal operário da SCML.

Foram ainda concluídas mais 1.663 intervenções de reparação/conservação, através de empresas de *outsourcing*.

Com vista à realização de Obras de Conservação/Manutenção, foram elaborados 33 projetos e ou levantamentos, que permitiram o lançamento de procedimentos aquisitivos.

Foram efetuadas Obras de Conservação/Manutenção, na generalidade dos Equipamentos Sociais e Serviços, das quais se destacam as seguintes:

- Conjunto de S. Roque - Calçada da Glória, 41/43, Reabilitação de Coberturas e Fachadas;
- Conjunto de S. Roque - Calçada da Glória, 45, Reabilitação de Coberturas e Fachadas;
- Conjunto de S. Roque - Remodelação do sistema de AVAC da Provedoria;
- Conjunto de S. Roque - Implementação de AVAC na área dos Depósitos do Arquivo Histórico;
- Climatização do CAI Dr. Domingos Barreiro;
- Montagem de sistema de exaustão e insuflação na Cozinha do Centro de Apoio Social dos Anjos;
- Conjunto de S. Roque - Conservação e beneficiação de gabinetes e corredores da DASS;
- Conjunto de S. Roque - Remodelação e beneficiação das instalações do Núcleo de Expediente Geral;
- Conjunto de S. Roque - Conservação e beneficiação da cobertura da Sala de Sessões da Provedoria.

No Património de Rendimento, foram realizadas Obras de Conservação/Reabilitação em alguns prédios, dos quais se destacam:

- Avenida Estados Unidos da América 116;
- Praça das Flores, 54/55;
- Rua Barão de Sabrosa, 257;
- Avenida Almirante Reis, 11/Rua Antero de Quental, 2B;
- Calçada do Lavra, 11/11A.

De referir, por fim, que foram ainda realizadas as Manutenções Preventivas previstas em Centrais Térmicas, Centrais Hidropressoras e Hidropneumáticas, Sistemas de AVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado), Hottes e Exaustores, Elevadores e Plataformas Elevatórias e Centrais Telefónicas

Em 2011, os gastos totais de funcionamento imputados à DIGIE atingiram 2.880.274,96€, correspondendo a um aumento de 512.513,85€ em relação ao ano anterior, verificado, sobretudo, na rubrica Fornecimentos e Serviços Externos, que atinge um peso de 42% no total dos gastos. Neste âmbito, as rubricas mais significativas são as relativas a Serviços Técnicos, Estudos e Projetos; Conservação e Reparação de Edifícios Afetos à Atividade e a Conservação de Outros Bens, que ascenderam a um total de 924.650,00€.

No ano de 2011, o orçamento de investimento da DIGIE ascendeu a 1.275.000,00€, registando uma execução de 54,7% (697.540,96€).

Os limites à execução prendem-se, sobretudo, com constrangimentos externos relacionados com processos de licenciamento de obras, cujos prazos de aprovação pelas entidades licenciadoras excederam o expectável, e internos, que se prendem com o decurso e adjudicação dos procedimentos aquisitivos, que não permitiram realização financeira de vários projetos relevantes dentro dos prazos previstos.

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 das diferentes áreas da SCML, bem como a sua atualização tecnológica.

O novo Regulamento Orgânico da DISTI aprovado em Março de 2011 define que a DISTI passa a compreender os seguintes serviços:

- a) Unidade de Planeamento de Sistemas de Informação e Gestão de Recursos
- b) Unidade de Gestão de Infraestrutura, que integra:
 - i) Núcleo de Gestão de Redes e Comunicações
 - ii) Núcleo de Administração de Sistemas e Base de Dados
 - iii) Núcleo de Operação de Sistemas
- c) Unidade de Gestão de Aplicações, que integra:
 - i) Núcleo de Qualidade e Testes
- d) Unidade de Serviço ao Cliente, que integra:
 - i) Núcleo de Apoio ao Cliente – Help Desk
- e) Gabinete de Segurança e Monitorização
- f) Gabinete de Auditoria Informática

Realização dos objetivos:

Objetivo Operacional 1: *Implementar, de forma transversal à SCML, uma solução de Continuidade de Negócio.*

Ações a Desenvolver:

- a) Adaptação da rede de dados às necessidades da atividade da SCML – Projeto A011011
- b) Implementar redundância de funcionamento em centro de dados alternativo – Projeto A011074
- c) Implementar infraestrutura redundante de armazenamento de dados – Projeto A011078

Principais resultados obtidos:

O estudo técnico necessário à concretização dos projetos A011074 e A011078 foi concluído no segundo trimestre do ano, tendo dado origem a dois processos de aquisição. Estes estão, desde essa ocasião, na Direção de Aprovisionamentos (DIA) a cumprir o necessário processo de autorização, consulta e adjudicação.

Posteriormente, no último trimestre do ano foram fundidos num único projeto, tendo a sua execução sido aprovada pela Mesa da SCML. O projeto deu origem a um Concurso Público Internacional, estando nesta fase a decorrer o prazo para a apresentação de propostas.

O equipamento em aquisição nestes dois processos corresponde a servidores e ao equipamento central de armazenamento de dados (*storage* central).

Quanto ao projeto A011011, o estudo técnico foi também terminado no segundo trimestre do ano, tendo dado origem a 3 processos de aquisição diferentes. Estes processos foram terminados e o equipamento instalado.

O equipamento em causa nestes processos é de segurança e switching, tendo ficado totalmente operacional.

Objetivo Operacional 2: *Alinhar os sistemas de informação da SCML com a estratégia dos Departamentos.*

Ações a Desenvolver:

- a) 3ª Fase do processo de Elaboração, Gestão e Acompanhamento do plano e orçamento da SCML – Projeto A011002

b) Gestão do Serviço de Suporte e Renovação Tecnológica – Projeto A010094

Principais resultados obtidos:

A 3ª fase do processo de elaboração, gestão e acompanhamento do plano e orçamento da SCML consistiu em:

- Incorporação no modelo do plano de atividades, do orçamento de continuidade de necessidades e alguns melhoramentos no processo;
- Alargamento da Solução de Gestão de Projetos à SCML para acompanhamento dos projetos de investimento;
- Consolidação e integração com SAP e outros repositórios nativos de informação de suporte.

Com este projeto pretendia-se concluir uma fase fundamental na evolução do controlo de gestão sustentado, com recursos a informação cada vez mais coerente, consistente e consolidado da realidade da SCML, permitindo uma visão global do orçamento e da sua execução física.

Deste modo, a SCML ficaria munida de uma plataforma global de orçamentação e acompanhamento da sua execução.

Objetivo Operacional 3: *Otimizar a acreditação dos sistemas e soluções em tempo e com qualidade.*

Ações a Desenvolver:

- Gestão da Plataforma SAP – Projeto A011012
- Arquivo Informático da SCML – Projeto A011027
- Auditorias Informáticas 2010_2011 – Projeto A011030
- Auditorias Informáticas 2011 – Projeto A011032
- Consultoria à Implementação de Projetos – Projeto A011049
- Gestão de Projetos - *Dashboard* e Apoio ao PMO – Projeto A011067
- Política de Segurança Informática 2010_2011 – Projeto A011090

Principais resultados obtidos:

O projeto Gestão da Plataforma SAP A011012 não foi realizado.

No âmbito do projeto do Arquivo Informático da SCML A011027, foram elaboradas as especificações funcionais, não se registando mais evolução. Foi decidido no final do ano de 2010 que este projeto passava a depender da migração da versão da plataforma Sharepoint instalada na DISTI para a plataforma versão Sharepoint 2010.

Em 2011 este projeto passou a integrar o próprio projeto da referida migração, deixando de estar sob a responsabilidade do Gabinete de Segurança e Auditoria Informática / Gabinete de Segurança e Monitorização.

No que se refere a auditorias informáticas, os projetos Auditorias Informáticas 2010_2011 A011030 e Auditorias Informáticas 2011 A011032 inicialmente aprovados, foram fundidos e deram origem ao novo projeto Auditorias Informáticas A000020. Neste âmbito foi concluída a auditoria de intrusão ao PJMC.

O projeto Consultoria à Implementação de Projetos A011049 visou a uniformização e controlo das adjudicações de consultoria informática. O projeto foi terminado.

Ao nível da gestão de projetos pretendeu-se com o projeto Gestão de Projetos - *Dashboard* e Apoio ao PMO A011067 a criação de vários *Dashboards* para monitorização e controlo do grau de execução dos projetos das várias áreas da SCML.

Com a execução da 3ª fase do plano e orçamento, este projeto foi adiado, uma vez que deveria ser definido inicialmente o modelo de gestão de projetos.

Quanto ao projeto Política de Segurança Informática A011090, foi desenvolvido e aprovado o procedimento de segurança a aplicar e a estender as boas práticas a todos os serviços utilizadores da SCML. Foi igualmente desenvolvida uma política de segurança a nível das tecnologias de informação.

Outras atividades desenvolvidas:

Para além dos objetivos e respetivas ações acima descritas, foram igualmente realizadas no período objeto inúmeras atividades no âmbito da missão da DISTI, destacando-se as seguintes:

A Unidade de Gestão de Qualidade e Testes (UGQT), e posteriormente o Núcleo de Qualidade e Testes (NQT) realizou cerca 150 testes a atualizações e melhoramentos de software. No âmbito da sua missão, o grupo UGQT/NQT levou igualmente a cabo

diversas ações de suporte à produção, resolução de problemas reportados pelo Núcleo de Operação de Sistemas (NOS), resposta às solicitações efetuadas pelo Núcleo de Apoio ao Cliente (NAC), bem como configurações de ambientes.

O Gabinete de Segurança e Auditoria Informática (GSAI), posteriormente Gabinete de Segurança e Monitorização (GSM), desenvolveu o projeto de autenticação forte & encriptação da informação em suportes móveis no âmbito do Sistema de Gestão da Segurança da Informação (SGSI) – Certificação ISO 27001:2005/WLA 2006.

A Unidade de Gestão de Aplicações (UGA) prestou colaboração técnica e gestão de projeto em 17 projetos de diferentes Departamentos / Serviços da SCML, respondeu a mais de 1.800 pedidos de suporte com especial predominância no sistema SAP.

A Unidade de Gestão de Infraestrutura (UGI) garantiu o funcionamento dos diversos sistemas de informação da SCML, com uma disponibilidade global de 99%, salientando-se os sistemas de suporte ao Jogo Social, que tiveram uma disponibilidade global superior a 99,5%.

Gabinete de Auditoria Interna

Compete ao Gabinete de Auditoria Interna (GAI), como Serviço instrumental de apoio técnico e consultoria dos órgãos de administração da SCML, a responsabilidade de zelar pela salvaguarda dos ativos e pela utilização económica e eficiente dos recursos da Instituição.

No ano de 2011, a atividade do GAI foi condicionada pela afetação do Gabinete ao processo de transição dos Estabelecimentos Integrados do ISS,IP para a SCML o que, em conjunto com solicitações de ações de carácter extra plano e a Direção do Projeto Modernizar, a par com novas orientações estratégicas no último trimestre do ano, implicaram desvios na execução operacional do Gabinete.

O Gabinete de Auditoria Interna, durante o ano de 2011, apresentou o seguinte quadro de execução dos seus objetivos operacionais definidos em sede de Plano:

Objetivo 1. *Analisar a performance dos Serviços, por via de auditorias Económicas/de Gestão, alicerçadas em vetores de Economia, Eficácia e Eficiência numa ótica de*

acrescentar valor e tendo por base princípios de sustentabilidade de Corporate Governance.

O GAI, no seu Plano para 2011, contemporizou uma auditoria relacionada com este objetivo, tendo a mesma sido parcialmente realizada, fruto de novas orientações estratégicas que derivaram na necessidade de realocação de recursos noutras ações.

Objetivo 2. *Implementar medidas, métodos e procedimentos internos, que visem otimizar a produtividade do GAI.*

Neste sentido, a par da monitorização do programa de Económico desenvolvido internamente que visa assegurar ganhos acrescidos de racionalização de custos, no período em apreço, foram também atualizados vários vetores relativos ao Manual de Procedimentos do Gabinete. Foi ainda desenvolvida uma ação inovadora relativa à Eco-eficiência, na sua vertente ambiental, consubstanciada em instrumentos e modelos no sentido da sua efetiva implementação na atividade operacional do GAI.

Objetivo 3. *Aferir a organização e funcionamento dos diferentes serviços através da avaliação do Sistema de Controlo Interno instituído, enquadrado em princípios de Gestão e Controlo do Risco.*

Tendo em vista o cumprimento deste objetivo, foram avaliados e examinados a adequação e exequibilidade dos sistemas e procedimentos de controlo interno em três ações específicas realizadas por este Gabinete. Adicionalmente, em documentos próprios, foi desenvolvida a componente de Gestão e controlo do risco.

Objetivo 4. *Efetuar monitorizações e avaliar o grau de implementação e de eficácia das recomendações aprovadas em auditorias anteriores.*

Este objetivo foi totalmente realizado por via de uma ação de um *follow up* à Auditoria aos subsídios de âmbito social e de um *follow up* à Auditoria ao Serviço de Adoção.

Objetivo 5. *Avaliar a qualidade dos serviços prestados aos clientes, verificando os métodos e procedimentos instituídos e o rigoroso cumprimento das disposições legais e regulamentares.*

Visando o cumprimento deste objetivo, foram realizadas duas ações, ambas avaliando, simultaneamente, as duas variáveis base deste objetivo; os métodos e procedimentos instituídos e o rigoroso cumprimento das disposições legais e regulamentares.

Objetivo 6. *Monitorizar e avaliar o grau de satisfação dos clientes internos.*

Sendo um indicador dinâmico e correlacionado com as ações desenvolvidas, o mesmo encontra-se em linha com a execução deste Gabinete. Assim, 80% dos clientes internos consideram como Bom o trabalho desenvolvido pelo Gabinete.

Gabinete Jurídico

O Gabinete Jurídico, adiante abreviadamente designado por GJ, é um serviço instrumental de natureza fundamentalmente consultiva da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML), que tem por objetivo o apoio técnico-jurídico dos órgãos de administração e serviços da instituição, bem como o acompanhamento e coordenação do respetivo contencioso.

Realização dos objetivos:

Objetivo 1: *Assegurar com recursos internos, 75% do contencioso.*

O patrocínio da Santa Casa em processos judiciais confiados ao GJ foi assegurado por quatro juristas/advogados, nele se incluindo o Director e o Sub Director do Gabinete. Nesta matéria, destaca-se o agravamento do volume acumulado de processos de anos anteriores, situação que advém da morosidade registada no andamento dos processos, nos tribunais, e da exigência do cumprimento dos prazos judiciais a que, como é evidente, o GJ é alheio.

Paralelamente, alguns processos judiciais são cometidos a advogados externos, sociedades de advogados, cuja articulação, coordenação e acompanhamento é efetuada pelo GJ a quem cabe, nesta matéria, a responsabilidade de apoiar, regular e coordenar eficientemente, o trabalho por aqueles desenvolvido, quer analisando e estudando, previamente, as questões antes de remeter os processos aos advogados, quer instruindo-os com toda a documentação necessária à propositura das ações, quer, ainda, mantendo com os advogados um contacto permanente de forma a permitir e facilitar

profícuas trocas de impressões no sentido de melhor se defenderem os interesses da Instituição.

Tendo em vista o objetivo de, dentro do possível, intensificar a confiança dos processos a advogados/trabalhadores da SCML, têm vindo a reduzir-se a atribuição de novos processos a advogados externos.

A nível do contencioso laboral é de salientar a realização de acordos que evitaram a reintegração de ex-trabalhadores em processos judiciais com elevada probabilidade de êxito para os ex-trabalhadores litigantes.

Quadro 107 - Contencioso

Resultados obtidos - Objetivo 1	2010	Planeado 2011	2011
Processos confiados e acompanhados pelo Gabinete Jurídico	96	96	143
Nº de Novos processos	73	73	62
Nº de Processos Ativos	111	111	150
Processos judiciais confiados ao exterior acompanhados e coordenados pelo Gabinete Jurídico	21	21	26
Nº de Novos processos	7	7	7
Nº de Processos Ativos	23	23	24

Objetivo 2: *Intentar processos judiciais com vista à resolução de contratos de arrendamento e à solução de litígios com arrendatários.*

Como contribuição para assegurar a sustentabilidade Económica e Financeira da SCML, o Gabinete Jurídico procedeu à tentativa extrajudicial de solução dos litígios existentes com os arrendatários e intentou diversos processos judiciais com vista à resolução de contratos de arrendamento em situação irregular e de incumprimento pelos arrendatários.

Durante o ano de 2011, o Gabinete Jurídico interveio em cerca de 62 novos processos judiciais, encontrando-se, já, alguns concluídos com sentenças favoráveis, nomeadamente na área do contencioso laboral. Ainda neste âmbito, o GJ impugnou judicialmente a cobrança pela Câmara Municipal de Lisboa de taxas urbanísticas, em processos que já atingiram as largas dezenas, não tendo, ainda, havido qualquer sentença.

Objetivo 3: Garantir a análise da viabilidade de recuperação de dívidas relativas a Estabelecimentos Hospitalares.

Como contribuição para o cumprimento do objetivo estratégico da Instituição relativo à promoção de iniciativas que permitam potenciar a rendibilização do património financeiro, o Gabinete Jurídico promoveu a cobrança extrajudicial de dívidas de processos relativos a falta de pagamento de faturas respeitantes a prestação de cuidados de saúde pelos seus hospitais – HOSA e CMRA, bem como à cobrança judicial, melhor demonstrado no quadro seguinte.

Quadro 108 - Recuperação de dívidas

Resultados obtidos - Objetivo 3	2010	Planeado 2011	2011
Processos de cobrança de dívidas do HOSA e do CMRA	37	37	33
Nº de Novos processos	8	8	8
Nº de Processos Ativos	34	34	34
Processos de cobrança de dívidas extrajudicial do HOSA e do CMRA	7	7	36
Nº de Novos processos	2	2	58
Nº de Processos Ativos	3	3	49

Porém, alguns processos entrados, durante o período de referência, no Gabinete Jurídico mostram-se prescritos, situação a que é alheio o GJ, estando, ainda a aguardar-se algumas respostas para apuramento de valores que terão de ser considerados incobráveis.

Para além da prescrição, assiste-se, igualmente a situações em que a Santa Casa não tem como provar o crédito existente, não existindo faturas correspondentes aos serviços de saúde, efetivamente, prestados.

Objetivo 4: *Assegurar o Apoio Técnico Jurídico aos Órgãos de Administração e serviços da Instituição num prazo medido de 15 dias às solicitações.*

O cumprimento deste objetivo foi integralmente conseguido, tendo o Gabinete Jurídico procedido à elaboração de pareceres, estudos, informações, instrução de processos de inquérito, instrução de processos disciplinares. Esquemáticamente verifica-se que, quanto a este objetivo, que a atividade do Gabinete Jurídico se desenvolveu da seguinte forma:

Quadro 109 - Apoio Técnico Jurídico

Resultados obtidos - objetivo 4	2010	Planeado 2011	2011
Nº de pareceres jurídicos, estudos, projetos de diplomas legais, regulamentos e outros concluídos	37	37	221
Processos de inquérito, averiguações e disciplinares instruídos	8	8	42

Nº de Novos processos	34	34	62
Nº de Processos Ativos	7	7	27
Nº de participações em processos de aquisição de bens e serviços e de empreitadas	2	2	7

Gabinete de Estudos e Planeamento

O Gabinete de Estudos e Planeamento (GEP) tem por missão apoiar a Mesa na definição do planeamento estratégico e operacional bem como na produção de informação de gestão fundamental à eficaz prossecução dos fins estatutários da SCML.

Objetivo 1: *Assegurar sistematicamente o desenvolvimento das análises de necessidades e dinâmicas sociais internas e externas como suporte à antecipação e inovação.*

No âmbito deste objetivo foram elaborados os relatórios de “Análise do Ambiente Económico e Social Externo” e de “Análise do Ambiente Interno” relativos ao ano de 2011. Ficou ainda concluída a recolha de informação para a atualização das séries longas das estatísticas sociais que se consubstanciaram em relatório.

Objetivo 2: *Garantir apoio técnico à formulação de políticas e objetivos da SCML.*

O GEP coordenou a recolha de dados anuais dos equipamentos e respostas sociais, atualizou e validou informações da Carta Social de acordo com o calendário e orientações do MSSS. Elaborou relatório de atualização anual e da evolução das respostas sociais existentes na cidade de Lisboa, incluindo equipamentos sociais e valências, educação pré-escolar e saúde com dados enviados pelo MSSS relativos ao ano civil anterior. Atualizou sistematicamente a Base de Dados garantindo o registo dos estabelecimentos e valências de administração direta da SCML. Apoiou os serviços na validação dos indicadores de atividade.

Em 2011, realizou-se o estudo sobre “Equipamentos Sociais ISS-IP – Transferidos para a SCML - Estudo Comparativo por Equipamento e Resposta Social” e participou na elaboração do orçamento suplementar dos equipamentos ISS transferidos para a SCML.

Coordenou os trabalhos de elaboração do Plano de Atividades da SCML tendo o documento final sido apresentado à Tutela nos prazos institucionais.

Objetivo 3: *Assegurar a participação em grupos de trabalho em parceria com outras entidades e fornecer respostas a pedidos de outros organismos ou serviços internos.*

No âmbito deste objetivo participou nas sessões de trabalho do Grupo de Diagnóstico da Rede Social, com contributos enquadrados na respetiva temática. Respondeu a inquéritos institucionais, nomeadamente INE – Inquérito dos Espetáculos ao Vivo e MCTS – Inquérito ao Potencial Científico e Tecnológico Nacional.

Efetuiu, ainda, o tratamento dos dados do GIM sobre beneficiários dos subsídios mensais e eventuais para o Observatório da Pobreza de Lisboa. Concluiu-se o estudo sobre o público do Museu de S. Roque. Participou no grupo de trabalho do sistema de qualidade SCML com o DQI e a DIAS tendo realizado o inquérito de avaliação da satisfação dos utentes de creches, o tratamento de dados e o relatório.

Objetivo 4: *Elaborar relatórios de atividades.*

Coordenou a elaboração do Relatório de Gestão da SCML a apresentar à Tutela nos prazos institucionais e dos Relatórios de análise qualitativa e quantitativa de Acompanhamento trimestral das atividades da SCML. Elaborou ainda o Relatório Intercalar de Atividades na sequência da alteração da Mesa ocorrida a 13 de setembro. Está em curso o estudo sobre custo de valência por utente e dos serviços.

Objetivo 5: *Melhorar os sistemas de Planeamento e Controlo contribuindo para o desenvolvimento de soluções informáticas que facilitem a recolha e tratamento da informação.*

Coordenou o desenvolvimento da 3ª fase do processo de elaboração, gestão e acompanhamento dos projetos e ações do Plano e do Orçamento da SCML em conjunto com a DISTI e outros serviços utilizadores. Coordenou o desenvolvimento da utilização do SAP-SSM para o tratamento do QUAR.

Objetivo 6: *Contribuir para a melhoria dos instrumentos de avaliação de desempenho dos serviços.*

Efetuiu a avaliação QUAR 2010 dentro dos prazos, com a elaboração do respetivo relatório. Coordenou e apoiou a elaboração dos QUAR dos Serviços, nomeadamente a revisão intercalar no final do 1º trimestre, bem como a elaboração dos QUAR 2012.

Gabinete de Organização e Métodos

A missão do Gabinete de Organização e Métodos (GOM) é realizar estudos com o intuito de aperfeiçoar o modelo organizacional e de racionalizar os métodos e os procedimentos em vigor na Instituição.

Objetivo 1. *Melhorar os conteúdos e os fluxos de informação, nomeadamente através da elaboração de Manuais de Procedimentos.*

Durante o ano de 2011, o GOM colaborou na elaboração dos Manuais de Procedimentos para os Lares de Idosos de Administração Direta da SCML, para o Apadrinhamento Civil, para a Unidade *WMais*, para o Atendimento/Acompanhamento Social, para o Serviço de Teleassistência e no Manual de Processos Chave dos Centros de Acolhimento Temporário e Lares de Infância e Juventude da Direção de Infância e Juventude.

Objetivo 2. *Desenvolver o Repositório de Informação de carácter organizacional, através da Intranet (informação ao nível da 2ª linha dos Departamentos/Serviços).*

Efetuuou-se a manutenção do Repositório de Informação Organizacional, tendo sido suspenso o seu desenvolvimento, tendo em conta a nomeação de nova Administração da SCML, redistribuição de pelouros e nomeação de novos dirigentes de 1.ª e 2ª linha.

Objetivo 3. *Garantir a manutenção dos Sistemas de Informação de Centros de Custo.*

Garantiu-se a Gestão das Bases de Dados de Centros de Custo, de acordo com a realidade organizacional da SCML e as necessidades dos serviços (Oracle, SAP RH e VAX), tendo-se procedido à definição da estrutura de códigos de Centro de Custo para os Equipamentos cedidos pelo Instituto de Segurança Social. Foram racionalizados, ao longo do ano, 230 centros de custo. Desenvolveu-se ainda uma estratégia, junto dos serviços, de consciencialização para a gestão dos centros de custo e, quando possível, promover a extinção do máximo de centros de custos possíveis, de forma a melhorar a

informação de Gestão. Neste âmbito salienta-se o trabalho com a DIAS e a DIRH, tendo nestas Direções, por sensibilização do GOM, sido extintos mais de 30 centros de custo.

Objetivo 4: *Promover a melhoria dos métodos e processos de trabalho com vista ao desenvolvimento qualitativo da prestação organizacional dos serviços da SCML.*

Neste âmbito foram emitidos 44 pareceres sobre regulamentos. Assegurou-se a elaboração de Modelos de Regulamento interno, nomeadamente dos Estabelecimentos de Infância, das respostas sociais de Creche, Creche Familiar e Jardim de Infância. É de salientar, ainda, no âmbito da reestruturação dos departamentos de Ação Social e Saúde (DASS) e de Jogos (DJ) e elaboração dos regulamentos orgânicos e dos respetivos Organogramas.

Por outro lado, foram desenhados modelos de organogramas, em conformidade com o Sistema de Gestão da Qualidade, referentes a todos os estabelecimentos sociais afetos às Direções de Ação Social Local.

Ainda no âmbito deste objetivo, se procedeu à racionalização e normalização de formulários utilizados por diversos Departamentos e Serviços da SCML - 212 formulários superando em mais de 50% o objetivo fixado para o ano - e procedeu-se à sua disponibilização em formatos editáveis e acessíveis ao preenchimento eletrónico, facilitando o preenchimento e agilizando procedimentos.

Outras atividades

- a) Participação no Grupo de Trabalho constituído com base na Deliberação de Mesa 1329º, de 22 de dezembro de 2010, que teve a seu cargo a revisão das Normas Reguladoras dos Fundos Fixos e do Regulamento de Comparticipações de Utentes/Famílias pela Utilização de Comparticipações de Utentes/Famílias pela Utilização de Serviços/Equipamentos Sociais da SCML;
- b) Participação na Equipa de Trabalho sobre a Gestão de Documentos Eletrónicos da SCML (sistema INFOCLIPEX);
- c) Parecer sobre o Guia para o Diagnóstico na Intervenção Social;
- d) A avaliação trimestral da satisfação dos clientes internos à atuação do GOM veio a revelar um resultado muito positivo- 89% - tendo superado quer o objetivo anual, quer a avaliação obtida no ano de 2010.

Gabinete para os Assuntos dos Fundos Externos

O Gabinete para os Assuntos dos Fundos Externos assume-se como instrumental relativamente aos serviços operacionais da SCML, pelo que todo o seu desempenho é estruturado considerando a estratégia definida e as necessidades reais dos serviços envolvidos.

Neste enquadramento, em 2011 conseguiu-se manter o financiamento relativamente à maioria dos projetos em curso. Atraiu-se apoio financeiro no âmbito do QREN - Quadro de Referência Estratégica Nacional, para respostas de capacitação e formação profissional dirigidas a ativos e a desempregados, destacando-se o Programa Operacional POTENCIAL HUMANO (POPH), que apoiou o funcionamento do Centro de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências, agora alargado ao nível secundário e ações de formação modulares certificadas, bem como ações de formação para a inclusão da responsabilidade do Centro de Educação, Formação e Certificação Santa Casa.

Foi igualmente mantido o recurso ao IEFP, embora com uma redução de 57% em relação ao orçamento do ano anterior, para financiamento dos cursos desenvolvidos no Centro de Formação Profissional da Aldeia de Santa Isabel e de alguns cursos de Educação e Formação de Adultos promovidos pela Área de Orientação, Formação e Inserção Profissional (OFIP). Foi por fim renovado o financiamento relativo à empresa de inserção social INCLUI.

Manteve-se o projeto enquadrado nos apoios financeiros do Alto Comissariado da Saúde, Roteiros para todos os Imigrantes, que entrou no seu último ano de execução e terminou Estudo de Avaliação do impacto da formação profissional na promoção da empregabilidade e da inserção social financiado pelo POAT/FSE/QREN.

No âmbito do PORLISBOA (Sustentabilidade Territorial) foi aprovado um projeto na Medida Energia, visando a eficiência energética da Obra Social do Pousal. Também no quadro deste Programa, mas no âmbito da Medida Política de Cidades – parceria de regeneração urbana, foram acompanhadas financeiramente ações cofinanciadas e desenvolvidas pelo Centro Social Polivalente do Bairro da Boavista.

Ainda para a Obra Social do Pousal foi conseguido um donativo no domínio da Comunicação Aumentativa, atribuído pela Fundação PT para aquisição e instalação de equipamentos específicos.

Foram acompanhados dois projetos cofinanciados pelo PRODER com vista a florestação das terras agrícolas da Herdade do Monte de Cima.

Foi apresentado junto do IEFP um pedido de financiamento dirigido à população com deficiência, tendo em vista a formação daqueles que usufruindo um grau de autonomia suficiente, estão em condições para se integrarem no mercado de trabalho protegido.

Acompanhámos igualmente o desenvolvimento de dois estágios profissionais a decorrer no CMRA e apoiados pelo IEFP no quadro do Programa /Medida Estágios Profissionais.

Em conclusão, o valor total de financiamento aprovado para 2011 foi de 2.082.560,64 euros.

Recursos

Recursos Humanos***Indicadores e estatísticas de pessoal***

Os quadros seguintes sistematizam indicadores que possibilitam uma visão da estrutura e da evolução do capital humano da instituição ao longo dos últimos 3 anos.

Estrutura e evolução do número de trabalhadores por tipo de vínculo

A 31 de dezembro de 2011 a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) contava com 4.807 trabalhadores ao serviço, sendo 75% trabalhadores com Contrato Individual de Trabalho e 24% (1.138) trabalhadores em Regime de Contrato de Trabalho em Funções Públicas, dos quais 42,2% do quadro do ISS, I.P.

Os trabalhadores externos, em Regime de Comissão de Serviço e em Regime de Cedência de Interesse Público, representavam 1% do total.

No conjunto de trabalhadores internos e externos, 8,2% exerciam, em 31 de dezembro de 2011, funções no âmbito de um Contrato de Comissão de Serviço.

Quadro 110 - Evolução de Efetivos

EFFECTIVOS	2009	2010	2011	Variação 2011/2010
Contrato de Trabalho em Funções Públicas (Quadro Residual SCML)	802	737	658	-79
Contrato de Trabalho em Funções Públicas (ISS)			480	
Contrato Individual de Trabalho	3.262	3.351	3.618	267
Subtotal	4.064	4.088	4.756	668
EXTERNOS				
Comissão de Serviço e requisição na SCML	43	46	51	5
TOTAL	4.107	4.134	4.807	673

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

O efetivo cresceu 16.3% em relação a 2010, situação que se deve, fundamentalmente, à cedência dos estabelecimentos do ISS, I.P., no âmbito do contrato de gestão celebrado ao abrigo do DL nº 16/ 2011 de 25 de janeiro.

Os trabalhadores oriundos do ISS, representavam, no final de 2011, 10% do total de trabalhadores da casa. No seu conjunto e considerando os reforços de dotação realizados desde maio até dezembro 2011, os trabalhadores ao serviço nos equipamentos cedidos representam 13,2% (633 colaboradores) do total de trabalhadores da casa.

Para além do número de efetivos anteriormente referido, encontravam-se a colaborar com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) em 31 de dezembro de 2011, 696 prestadores de serviços.

Quadro 111 - Prestadores de Serviços

	2009	2010	2011	Variação 2011/2010
Prestadores de Serviço	590	636	696	60

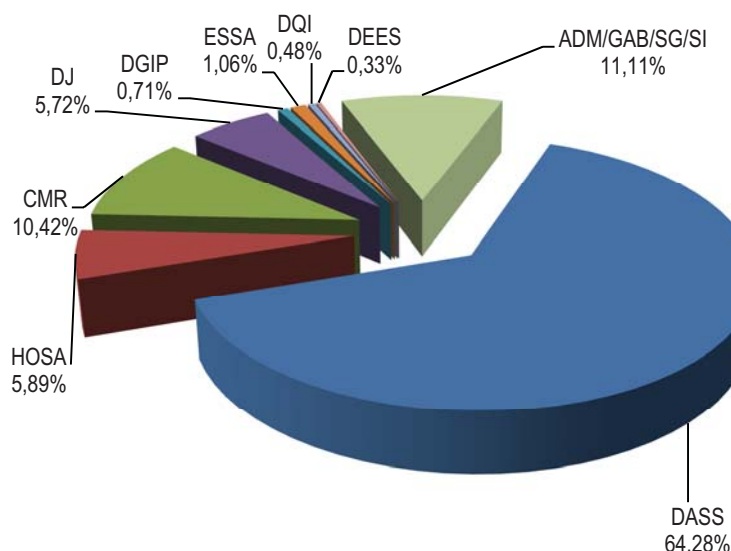
NOTA: Não estão contemplados os Prestadores de Serviço à Hora.
Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

Destes 696 prestadores de serviço, cerca de 85% correspondem a Ajudantes Familiares (464) e Amas/Babysitters (128), profissionais cuja atividade está enquadrada no D.L. 141/89, de 28 de abril e no D.L. 158/84, de 17 de maio e que prestam serviços na área da Ação Social.

Distribuição e evolução por Serviços

Analisando a distribuição dos trabalhadores (4.807) pelas distintas áreas da SCML, verifica-se que o Departamento de Ação Social e Saúde corresponde, aproximadamente, a 64% (3.090) da totalidade do efetivo da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, assumindo uma representatividade predominante no que respeita à dotação de colaboradores.

Gráfico 3 - Distribuição Percentual dos Colaboradores pela Estrutura



Quadro 112 - Distribuição e Evolução por Serviços

Serviços	2009	2010	2011	Variação 2011/2010
DASS-DIAS	2.128	2.143	2.170	27
DASS-DIAS-ISS			633	
DASS-DISP	258	259	263	4
DASS-Centrais	23	25	24	-1
HOSA	288	285	283	-2
CMR	515	503	501	-2
DJ	255	267	275	8
DGIP	33	36	34	-2
ESSA	52	53	51	-2
DQI	18	22	23	1
DEES	5	8	16	8
ADM/GAB/SG/SI	532	533	534	1
TOTAL	4.107	4.134	4.807	673

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Nos Departamentos e nos demais Serviços Operacionais da SCML (HOSA, CMRA e ESSA) estavam ao serviço em dezembro de 2011, 4.273 trabalhadores (88,9%), na Secretaria-Geral, 96 (1,9%), e nos Serviços Instrumentais (incluindo os Gabinetes), 403 trabalhadores (8,3%).

Considerando que o HOSA e o CMRA possuem serviços instrumentais próprios e que a Secretaria-Geral desenvolve intervenções operacionais, nomeadamente no âmbito cultural, podemos calcular, ainda que com limitações decorrentes da não linearidade dos pressupostos assumidos, um rácio de serviço interno aferido pelo “nº de trabalhadores nos Serviços Instrumentais e Gabinetes/ nº de trabalhadores nos Departamentos, SG e ESSA *100”. Este rácio, que nos indica o número de trabalhadores nos Serviços Instrumentais por cada 100 trabalhadores dos Serviços Operacionais situou-se em 11,6, em 2011, tendo decrescido significativamente em relação a 2010 (14,2), o que aponta para uma melhoria na eficiência da estrutura de prestação de serviços internos, sobretudo se considerarmos as respostas que foram asseguradas aos estabelecimentos cedidos. Em 2009, este rácio foi de 14,5.

As diferenças na distribuição dos recursos humanos nas unidades orgânicas que integram o grupo dos Serviços Instrumentais e Secretaria-Geral não são, na sua globalidade, muito significativas.

Quadro 113 - Distribuição Secretaria Geral, Serviços Instrumentais e Gabinetes

Distribuição Serviços Instrumentais e Secretaria Geral	2009	2010	2011	Variação 2011/2010
Secretaria-geral (SG)	88	96	96	0
Subtotal	88	96	96	0
Direcção Financeira (DIF)	63	62	61	-1
Dir.Rec.Humanos (DIRH)	60	56	55	-1
Direcção de Aprovisionamento (DIA)	94	100	103	3
Direcção Gestão Instalações/Equipamentos (DIGIE)	65	61	64	3
Direcção Sistemas Tecnologias Informação (DISTI)	82	81	80	-1
Subtotal	364	360	363	3
Gabinete de Imprensa (GI)	4	4	4	0
Gabinete de Organização e Métodos (GOM)	2	3	3	0
Gabinete de Apoio aos Fundos Externos (GAPE)	4	4	4	0
Gabinete de Estudos e Planeamento (GEP)	13	11	10	-1
Gabinete de Auditoria Interna (GAI)	11	10	10	0
Gabinete Jurídico (GJ)	9	8	9	1
Subtotal	43	40	40	0
TOTAL	495	496	499	3

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

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

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

Distribuição e evolução por Grupo Profissional

Quadro 114 - Distribuição e evolução por grupo profissional

Distribuição e evolução por grupo profissional	2009	2010	2011	Variação 2011/2010
Dirigente*	186	192	195	3
Director Estabelecimento*	83	83	101	18
Chefia Direta*	74	70	60	-10
Técnico Superior	766	787	893	106
Técnico	709	717	829	112
Técnico Profissional	619	596	677	81
Administrativo	461	467	488	21
Operário	212	215	218	3
Auxiliar	988	998	1339	341
TOTAL	4.098	4.125	4.800	675

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

NOTA: A distribuição por Grupo Profissional não inclui Órgãos Gestores (7 colaboradores).

* Nestes Grupos Profissionais incluem-se todos os colaboradores em Comissão de Serviço, com excepção de Assessores e Secretárias e ainda os Chefes de Secção e de Serviços Gerais de carreira.

Acentuando-se a tendência já verificada desde 2009, reforçada pela cedência dos estabelecimentos ISS, I.P., o número de dirigentes e chefias registou um crescimento de 3,2% entre 2010 e 2011, muito inferior ao verificado no número total de trabalhadores (16,3%). Consequentemente, em 2011 verificou-se uma proporção média de 12,5 trabalhadores por dirigente/ chefia, que reflete um aumento face a 2010 e 2009 (11).

O grupo profissional mais qualificado “técnicos e técnicos superiores” apresentava, em 2011, um peso relativo de 38,7%, tendo a sua expressão diminuído ligeiramente em relação a 2010 (39,8%).

Admissões e Saídas

Em 2011, o rácio “entradas /saídas” duplicou e situou-se no valor 2,2, facto relacionado com a transição dos estabelecimentos e respetivos trabalhadores do ISS, I.P.

Vinha a verificar-se, nos últimos anos, uma estabilidade no rácio “entradas /saídas” - 1,1, em 2009 e 1,1 em 2010 – traduzindo a reposição de colaboradores, associada a uma aposta na contenção de despesas e na reorganização de trabalho. Se retirarmos o efeito ISS à totalidade dos movimentos este rácio mantém-se, também, em 2011.

Quadro 115 - Saídas e Admissões/Tipo Contrato

Saídas / Motivo	2009	2010	2011	Admissões/Tipo Contrato	2009	2010	2011
Aposentação	85	67	86	Comissão de Serviço	8	3	14
Reforma Velhice/Invalidez	9	22	19	Contrato Trabalho	476	478	1153
Cessação Cont.Trabalho	327	344	413	Requisição	1	1	26
Licença s/vencimento	17	22	16	Regresso de Licença/Requisição	5	11	23
Outras	6	14	13	Cont. Administrativo Provimento	1	3	4
Total	444	469	547	Total	491	496	1220

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Notas: As admissões classificadas como Comissão de Serviço são referentes a entradas de quadros externos diretamente para um cargo em regime de comissão de serviço.

Quadro 116 - Peso ISS nas Saídas e Admissões em 2011

Saídas / Motivo	ISS	%	Admissões/Tipo Contrato	ISS	%
Aposentação	20	23%	Comissão de Serviço	3	21%
Reforma Velhice/Invalidez		0%	Contrato Trabalho	507	44%
Cessação Cont.Trabalho	20	5%	Requisição	19	73%
Licença s/vencimento	1	6%	Regresso de Licença/Requisição		0%
Outras	2	15%	Cont. Administrativo Provimento		0%
Total	43	8%	Total	529	43%

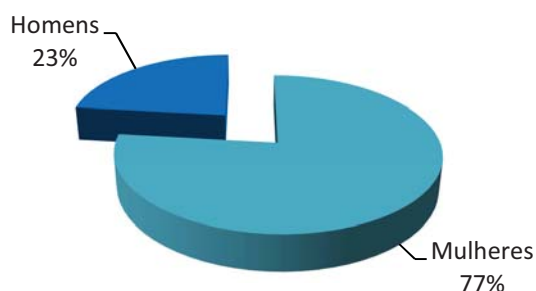
Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Caracterização demográfica dos ativos

Distribuição por Género

A distribuição de trabalhadores por género traduz, nos últimos 3 anos a manutenção da proporção de 3 mulheres por cada homem (o rácio feminino/masculino é 3,1 nos em 2009 e 2010 e de 3,3 em 2011), acentuando-se ligeiramente o peso da atividade desenvolvida por mulheres.

Gráfico 4 - Distribuição por Género

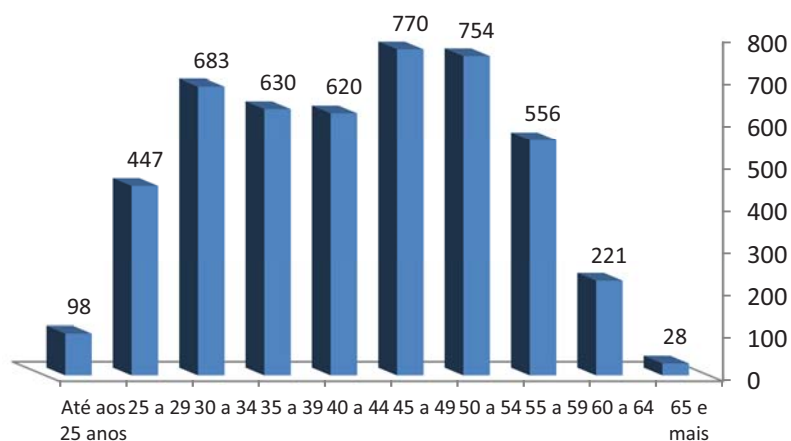


Distribuição por Escalão Etário

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa revela uma estrutura etária relativamente envelhecida, e esta situação não se alterou significativamente nos últimos anos. A idade média dos trabalhadores situa-se nos 43,3 anos, refletindo um ligeiro aumento face a 2010 (42,7) e 2009 (42,4). Para o aumento da idade média, entre 2010 e 2011, contribui significativamente a idade média elevada dos trabalhadores dos estabelecimentos do ISS, I.P., integrados na SCML.

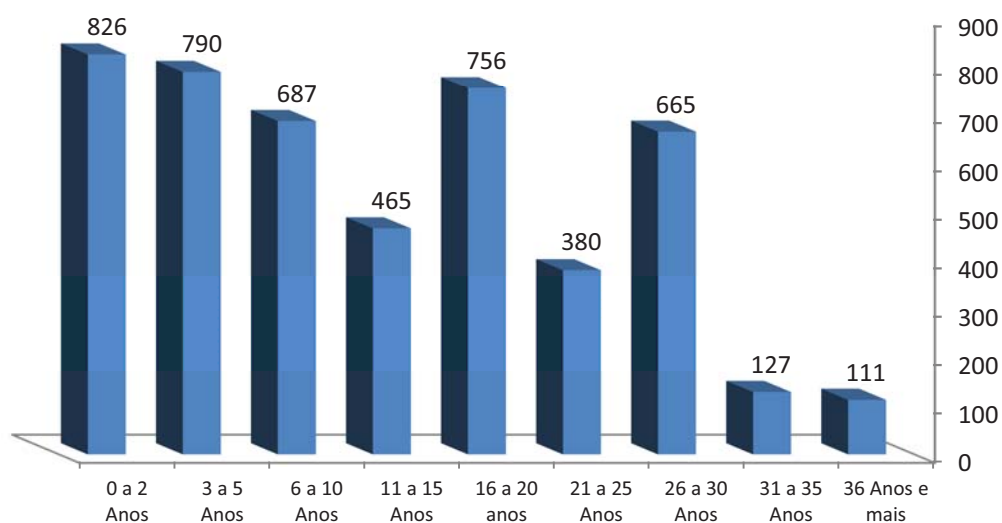
Esta afirmação sai reforçada quando se constata um decréscimo, face a 2010, de 4,8% no número de trabalhadores com idade até aos 34 anos. O grupo etário com maior representação é o dos 45-49 anos com cerca de 16 % do total de colaboradores, logo seguido do escalão 50-54 com 15,7%.

Gráfico 5 - Distribuição por Escalões Etários



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Gráfico 6 - Distribuição por Escalões de Antiguidade



Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

No que respeita à antiguidade, a distribuição por escalões revela uma antiguidade média elevada (13,3 anos), estando, aproximadamente, 50% dos trabalhadores há 16 ou mais anos ao serviço na organização.

Se não tivermos em conta os colaboradores transitados do ISS, I.P. a antiguidade média dos colaboradores SCML situa-se nos 12,6 anos. Esta situação não se tem alterado

substancialmente nos últimos anos, continuando a destacar-se o peso que assume o 1º

escalão de antiguidade, facto que se relaciona, fundamentalmente, com contratações ocorridas para projetos e substituições. Se associarmos os dados da estrutura etária e dos escalões de antiguidade, podemos concluir que as admissões não foram, predominantemente, de trabalhadores mais jovens.

Absentismo

A taxa média de absentismo da Santa Casa situou-se nos 6,48% tendo sofrido um aumento de 0,49 p.p. relativamente a 2010. Estamos na presença de uma realidade que atravessa muitas organizações da sociedade portuguesa e que na SCML é também expressiva.

Resulta, em boa medida, da expressão da população trabalhadora feminina a qual assume, maioritariamente, os custos das ausências por parentalidade e assistência à família.

O absentismo nos estabelecimentos do ISS corresponde a 15 % do total registado na SCML, valor mais expressivo que o peso relativo, na estrutura de pessoal, dos colaboradores que o originam (13,2%).

Quadro 117 - Taxa de Absentismo

	2009	2010*	2011	Variação 2011/2010
Taxa de absentismo	5,27	5,99	6,48	0,49 p.p.

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

*A taxa de absentismo de 2010 foi atualizada.

Decompondo a taxa apresentada, identificam-se os principais seguintes motivos para os dias de ausência:

- 11,01% por acidente de trabalho (9,15% em 2010),
- 54,48% por doença (51,73% em 2010),
- 4,09% por assistência à família (4,26% em 2010),
- 23,99% por parentalidade (26,83% em 2010).

Para além da doença e da parentalidade, assumem particular relevância, nas implicações que poderá ter nas medidas internas a prosseguir, as ausências por motivo de acidente de trabalho, que conheceram um aumento face a 2010.

Os dias perdidos por greve diminuíram em 2011, situando-se nos 369 dias. Estas ausências dizem respeito a 4 situações de greve (6 e 19 de maio, 21 de outubro e 24 de novembro de 2011).

Quadro 118 - Dias de Greve

Dias de Greve	2009	2010	2011	Variação 2011/2010
---------------	------	------	------	--------------------

Nº de dias	332	997	369	-628
------------	-----	-----	-----	------

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP.

* O nº de dias de ausência devido a greve em 2009 foi atualizado.

Acidentes de Trabalho

No que respeita à sinistralidade laboral na Santa Casa, os 343 acidentes de trabalho registados, representaram um acréscimo de 23% de acidentes relativamente a 2010.

Esta situação encontra tradução no crescimento do absentismo por motivo de acidente de trabalho e configura-se como uma realidade que urge acompanhar e alterar.

Quadro 119 - Acidentes de Trabalho

Acidentes de Trabalho	2009	2010	2011	Variação 2011/2010
Total de Acidentes	255	278	343	+23%
Nº de Acidentes com Baixa	178	190	198	+4%
Nº de Dias de Trabalho Perdidos	2.162	3.898	5.283	+36%

Fonte: Departamento de Qualidade e Inovação – Unidade de Saúde, Higiene e Segurança Trabalho

* Não incluídos os acidentes ocorridos com trabalhadores do ISS

Trabalho suplementar

O volume de horas de trabalho suplementar/ extraordinário não sofreu grandes oscilações entre 2009 e 2010. O aumento verificado em 2011 de horas de trabalho suplementar/ extraordinário - 5% relativamente a 2010 -, é fortemente explicado pelas horas de trabalho suplementar/extraordinário verificadas nos estabelecimentos do ISS, I.P., uma vez que estas corresponde a 18,7% das horas realizadas no Departamento de Ação Social e, de forma global, a 9,8% de toda a SCML.

Esta situação tenderá a diminuir de importância relativa, uma vez que a situação em 2011 refletiu a organização de trabalho que vigorava nos referidos equipamentos, herdada pela SCML, e na qual o trabalho suplementar era utilizada com forma sistemática de colmatação de lacunas de pessoal.

Quadro 120 - Horas de Trabalho Suplementar/ Trabalho Extraordinário

Horas de Trabalho Suplementar	2009	2010	2011	Variação 2011/2010
-------------------------------	------	------	------	--------------------

Em dias úteis	40.490,40	39.694,50	38.290,80	-4%
Em dias de descanso obrigatório/complementar/feriados	36.622,60	38.694,50	44.092,75	14%
	77.113,00	78.389,00	82.383,55	5%

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Quadro 121 - Pagamento de Horas Extraordinárias por Departamento/Serviço em 2011

	Dia Útil	Dia Descanso	TOTAL
DASS - Departamento de Ação Social e Saúde	39.582,95 €	373.219,03 €	412.801,98 €
DJ - Departamento de Jogos	57.873,82 €	20.314,04 €	78.187,86 €
DGIP - Departamento de Gestão Imobiliária e Património	2.185,57 €	582,70 €	2.768,27 €
DQI - Departamento de Qualidade e Inovação	1.099,63 €	970,86 €	2.070,49 €
DEES - Departamento de Empreendedorismo e Economia Social	- €	- €	- €
HOSA - Hospital Ortopédico de Sant'Ana	364.822,19 €	- €	364.822,19 €
CMR - Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão	263.518,06 €	3.827,30 €	267.345,36 €
ESSA - Escola Superior de Saúde do Alcoitão	3.169,83 €	12.073,16 €	15.242,99 €
Administração/Secretaria Geral/Gabinetes/Serviços Instrumentais	32.152,76 €	33.364,71 €	65.517,47 €
TOTAL	764.404,81 €	444.351,80 €	1.208.756,61 €

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

O valor global orçamentado para 2011 para a realização de trabalho suplementar/extraordinário foi de 1.418.558,00 €, já incluindo o orçamento suplementar elaborado para o ISS, I.P.

Considerando os valores efetivamente pagos em 2011, verifica-se que globalmente, no conjunto da SCML, se ficou aquém do orçamento evidenciando o esforço realizado pelo dirigentes e fortemente impulsionado pela DIRH no sentido da redução de trabalho suplementar/ extraordinário. Afigura-se contudo relevante a continuação das medidas em curso, nomeadamente ao nível da reorganização de horários e de trabalho, para reduzir a expressão desta rubrica orçamental.

Disciplina

No ano de 2011 foram instaurados quarenta e quatro (44) processos disciplinares.

Destes processos, oito (8) continuam em aberto, vinte e três (23) foram arquivados e treze (13) terminaram com a aplicação de penas, dois (2) deles com despedimento. Transitou

ainda um (1) processo de 2010, que terminou em pena de suspensão.

Quadro 122 - Processos Disciplinares

Disciplina	2009	2010	2011
NºProc.	27	20	44
Penas :			
Despedimento	2	3	2
Demissão	-	-	-
Apos.Compulsiva	-	-	-
Suspensão	9	7	5
Multa	-	-	-
Sanção Pecuniária	-	-	3
Repreensão	6	7	3
Perda de dias de Férias	5	3	-
Total	22	20	13

Fonte: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Saúde Ocupacional, Higiene e Segurança no Trabalho

Quadro 123 - Exames Médicos

Exames	2009	2010	2011	Variação 2011/2010
Iniciais	913	380	961	581
Periódicos	2.517	2.264	4.247	1.983
Ocasionais	86	88	171	83
Total	3.516	2.732	5.379	2.647

Fonte: Departamento de Qualidade e Inovação – Unidade de Saúde, Higiene e Segurança Trabalho

No final de 2011 a taxa de cobertura de exames de medicina no trabalho situava-se nos 85,8%.

O número de exames quase duplicou, situando-se em 5.379, em 2011, e 2.732 exames, em 2010. Apesar deste crescimento a taxa de cobertura apresenta um decréscimo relativamente à verificada em 2010 (90,4%). Este decréscimo, prende-se com a inclusão dos trabalhadores dos estabelecimentos do ISS, I.P. e ainda com os novos protocolos de exames e a periodicidade dos mesmos, decorrentes do contrato estabelecido a 07 de julho de 2010, por 24 meses, que define para várias categorias profissionais (área da educação, em particular) uma periodicidade anual.

Apoio Social

A SCML disponibilizou €302.492,55 em benefícios sociais aos seus trabalhadores. Deste montante, 67% referem-se a subsídios de proteção infantil à primeira infância concedidos a, aproximadamente, 565 crianças em idade pré-escolar, 17% a subsídios de apoio às 93 situações de comprovada carência de meios que solicitaram auxílio à Direção de Recursos Humanos e 7,6% aos 10 reformados que auferem o complemento de pensão mínima.

Quadro 124 - Benefícios

Benefícios	2009		2010		2011		Var. 2011/2010	
	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor	Nº	Valor
Subs. não Reembolsáveis	47	21.450,94	59	25.462,41	50	21.950,16	-9	-3.512,25
Subs. Reembolsáveis	50	43.348,27	56	40.110,00	43	29.537,40	-13	-10.572,60
Subs. de Compl. Medicamentos	127	11.072,55	126	10.477,20	127	8.915,52	1	-1.561,68
Subs. de Proteção Infantil	2.775	184.139,25	2.803	199.408,89	3.331	201.235,24	528	1.826,35
Subs. Freq. Ensino Básico	210	12.619,57	206	12.478,82	243	14.430,29	37	1.951,47
Subs. de Formação Complementar	32	3.307,10	35	3.526,56	36	3.209,83	1	-316,73
Complemento de Pensão Mínima	184	21.367,61	179	25.085,05	188	23.214,11	9	-1.870,94
Total	3.425	297.305,29	3.464	316.548,93	4.018	302.492,55	554	-14.056,38
Valor médio		86,80		91,38		75,28		

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP e Direção de Recursos Humanos - Núcleo de Políticas de RH e Apoio Social

No seu conjunto, foram concedidos mais 554 subsídios/ apoios que em 2010, que se devem, fundamentalmente, ao aumento do número de subsídios de proteção infantil (528), situação que traduz um aumento do número de trabalhadores que possuem os requisitos e condições de acesso a estes benefícios.

No que respeita aos subsídios não reembolsáveis, atribuídos em função de critérios estabelecidos num contexto de situações de comprovada carência, constatou-se que a doença, associada a uma incapacidade de fazer face a despesas com vencimento reduzido, bem como o endividamento e as situações de divórcio, foram os principais fatores que ditaram a procura e a atribuição de subsídios não reembolsáveis.

Carreiras

Num ano de congelamento salarial para os trabalhadores do regime de contrato de trabalho em funções públicas, ditado pelo Orçamento de Estado para 2011, não foi lançado o

processo anual de progressões/ promoções/ alterações de nível remuneratório e atribuição de prémios de desempenho para os trabalhadores do contrato individual de trabalho, consagrado nos enquadramentos laborais em vigor.

Deste modo as 8 promoções ocorridas em 2011 dizem respeito a concursos de Enfermeiros Especialistas, decorrente do seu regulamento de carreiras e a única progressão ocorrida em 2011, diz respeito à evolução na carreira de um Interno em Contrato Administrativo de Provisamento.

Foram ainda registadas, no decorrer de 2011, regularizações com efeitos a anos anteriores (52 progressões). Destas, 45 com efeitos a 2010 nas carreiras de Enfermagem, Educação de Infância, Contratos Administrativos de Provisamento, 6 com efeitos a 2009 na carreira de Enfermagem e 1, com efeitos a 2008, num Contrato Administrativo de Provisamento.

Não foram atribuídos prémios de desempenho.

Quadro 125 - Carreiras

Carreiras: Promoções e Progressões	2009	2010	2011	Varição 2011/2010
Promoções Quadro Residual da Função Pública	51	2	0	-2
Progressões Quadro Residual da Função Pública	36	68	34	-34
Promoções Contrato Individual de Trabalho	434	57	8	-49
Progressões Contrato Individual de Trabalho	329	663	19	-644
Total	850	790	61	-729

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Formação

Quadro 126 - Formação 2010-2011

Total Formação Interna e Externa (1)	2010				2011 (4)			
	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custo (euros)	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custo (euros)
Interna	8.024	650	105.909,50	901.974,46 €	5.493	484	71.180,65	602.129,83 €
Externa Nacional					388	229	7.391,00	39.192,21 €
Externa Estrangeiro					28	23	853,25	6.015,91 €
Externa Sub Total	526	359	14.717,00	173.063,34 €	416	252	8.244,25	45.208,12 €
Total	8.550	1009	120.626,00	1.075.037,80 €	5.909	736	79.424,90	647.337,95 €

Formação DIRH (2)	2010				2011			
	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custo (euros)	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custo (euros)
Interna	7.782	617	101.999,50	901.930,96 €	5.244	443	69.008,65	602.129,83 €
Externa Nacional	274	170	9.709,50	130.526,85 €	246	142	4.379,00	35.796,71 €
Externa Estrangeiro	15	10	454	5.019,75 €	6	3	117	5.075,91 €
Externa Sub Total	289	180	10.163,50	135.546,60 €	252	145	4.496,00	40.872,62 €
Total	8.071	797	112.163,00	1.037.477,56 €	5.496	588	73.504,65	643.002,45 €

Formação Exceto DIRH (3)	2010				2011 (4)			
	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custo (euros)	Nº Participantes	Nº Ações	Nº Horas	Custo (euros)
Interna	242	33	3.910,00	43,50 €	249	41	2.172,00	0,00 €
Externa Nacional	180	130	3.091,00	19.606,12 €	142	87	3.012,00	3.395,50 €
Externa Estrangeiro	57	49	1462	17.910,62 €	22	20	736,25	940,00 €
Externa Sub Total	237	179	4.553,00	37.516,74 €	164	107	3.748,25	4.335,50 €
Total	479	212	8.463	37.560,24 €	413	148	5.920,25	4.335,50 €

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP; CMRA – dados disponibilizados pelos respetivo Serviço. Não inclui formação realizada pelo HOSA.

Notas:

(1) Formação total = formação interna (organizada internamente, com ou sem recurso a entidades externas) e externa (autoformação e formação não organizada internamente).

(2) Formação DIRH = formação interna organizada pela DIRH e formação externa, validada e autorizada no âmbito do orçamento controlado pela DIRH, e dirigida a qualquer Serviço/ Departamento da SCML;

(3) Formação exceto DIRH = formação interna organizada por Serviços da SCML (nomeadamente o CMRA) e formação externa (autoformação e outra), financiada pelos respetivos orçamentos;

(4) Os dados não incluem as horas associadas aos estatutos de trabalhador estudante

Em 2011 e no conjunto dos Departamentos e Serviços da SCML registaram-se 5.909 participações em ações de formação a que correspondeu a um volume de 79.424,90 horas de formação e um investimento total, por parte da SCML, de 647.337,95 €.

Comparativamente a 2010 realizou-se menos formação, situação que se deve, fundamentalmente a dois fatores: a) conclusão em 2010 de um conjunto de projetos transversais, não repetidos em 2011, e que envolveram uma grande percentagem de colaboradores, nomeadamente, higiene e segurança alimentar, higiene e segurança no trabalho, avaliação de desempenho para avaliados, ciclo de formação para dirigentes da Ação Social e da Saúde; b) mudança de ciclo na administração que provocou, quer antes quer depois, e naturalmente, alguma retração na apresentação de proposta e na execução de ações.

A distribuição de participantes e volume de formação total por Departamento/ Serviço da SCML, apresentada no quadro seguinte, acompanha a estrutura de distribuição dos colaboradores (cf gráfico distribuição percentual dos colaboradores pela estrutura).

Quadro 127 - Formação por Serviço

Estrutura	Nº. Participantes	%	Volume	%
ADM	13	0,22%	95	0,12%
CMR	448	7,58%	6.240,75	7,86%
DASS	4.483	75,87%	59.456,65	74,86%
DEES	85	1,44%	833	1,05%
DGIP	31	0,52%	411	0,52%
DJ	253	4,28%	4.132,00	5,20%
DQI	20	0,34%	469,5	0,59%
ESSA	4	0,07%	45,5	0,06%
GAB	25	0,42%	476	0,60%
HOSA	15	0,25%	91,5	0,12%
SG	30	0,51%	678	0,85%
SI-DIA	85	1,44%	516	0,65%
SI-DIF	60	1,02%	950	1,20%
SI-DIGIE	228	3,86%	3.502,50	4,41%
SI-DIRH	107	1,81%	963,5	1,21%
SI-DISTI	22	0,37%	564	0,71%
Total	5.909	100,00%	79.424,90	100,00%

FONTE: Sistema Integrado de Gestão – SAP

Considerando um universo de 4.520 trabalhadores (total em 31 de dezembro sem HOSA e ISS), registaram-se, em 2011 e em média, 17,57⁸ horas de formação/ colaborador com um investimento de 116,99€/ colaborador.

Considerando o número de colaboradores que participaram em pelo menos uma ação de formação interna, obtivemos um índice de participação⁹ de 56,46%.

A formação realizada em 2011 incidiu em 21 áreas CNAEF (Classificação Nacional das áreas de Educação e Formação) e atingiu uma cobertura significativa por grupo profissional e categoria.

⁸ Se calcularmos os mesmos rácios, para o número total de efetivos da SCML (sem prestadores de serviço), obtemos valores médios de 20,04 horas de formação/ colaborador e um investimento de 120,95€/ colaborador.

⁹ Índice de participação = % de colaboradores dos departamentos e serviços, excluindo HOSA, CMRA e ISS, que concluíram pelo menos uma ação de formação em 2011, certificada, promovida ou organizada com a participação da DIRH.

Desenvolveram-se projetos formativos à medida das necessidades identificadas, com conteúdos organizados e orientados para o desenvolvimento de competências nas seguintes áreas: Desenvolvimento Pessoal, Formação de Educadores de Infância, Formação de Formadores, Artesanato, Línguas e Literatura Materna, Línguas Estrangeiras, Psicologia, Marketing e Publicidade, Contabilidade e Fiscalidade, Gestão e Administração, Secretariado e Trabalho Administrativo, Enquadramento na Organização, Informática, Eletricidade e Energia, Arquitetura e Construção, Enfermagem, Serviços de Transporte, Proteção de Pessoas e Bens, Proteção do ambiente e Segurança e Higiene no Trabalho.

De entre estas áreas de realçar as ações de Team Building, Higiene e Segurança no Trabalho, Ações de Formação dirigidas a Motoristas e o Ciclo de Estudos para os Diretores dos Equipamentos Sociais que potenciou a integração dos novos Diretores dos equipamentos do ISS, I.P.

CONTAS 2011

**SCML - DASS, DQI, DEES, DGIP,
Serviços Instrumentais, HOSA, CMRA e ESSA**

Proposta de Aplicação de Resultados

Considerando que a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa encerrou as contas relativas ao exercício de 2011 com Resultados Líquidos negativos no montante de 4.254.250,76 Euros;
Considerando que, nos termos da alínea c) do nº 11 das Resolução nº 1/93 do Tribunal de Contas deverá constar do relatório de gestão a forma como deverá ser aplicado aquele resultado;

Propõe-se que o referido Resultado Líquido das contas do exercício de 2011 seja integrado na conta "Resultados Transitados".

A MESA da SCML,

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa Afonso, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Rita Isabel Morais Tomaz Valadas Pereira Marques, Vogal)

(Paulo Sérgio Rosa Mateus Calado, Vogal)

Demonstrações financeiras - ***Departamentos de Ação Social e Saúde, Qualidade e Inovação, Empreendedorismo e Economia Social, Gestão Imobiliária e Património, Serviços Instrumentais, Hospital Ortopédico de Sant'Ana, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e Escola Superior de Saúde do Alcoitão***

Balanço

(euros)			
31 de dezembro			
	Nota	2011	2010
Ativo			
Não corrente			
Ativos fixos tangíveis	6	123.300.124	153.757.495
Propriedades de investimento	7	102.923.304	82.538.450
Ativos intangíveis	8	1.182.496	1.227.394
Ativos biológicos	9	940.757	802.446
Participações financeiras - método equivalência patrimonial	10	50.623.942	54.228.732
Participações financeiras - outros métodos	11	1.050.692	1.224.001
Outros ativos financeiros	33	1.000.000	1.000.000
		281.021.315	294.778.518
Corrente			
Inventários	12	1.005.951	910.418
Ativos biológicos	9	4.115	3.936
Clientes	13	9.199.902	10.038.183
Adiantamentos a fornecedores	22	878.413	104.972
Estado e outros entes públicos	14	1.074.988	710.982
Outras contas a receber	15	41.013.691	37.256.071
Diferimentos	16	121.487	66.976
Caixa e depósitos bancários	4	152.759.471	35.004.934
Outros ativos financeiros	4	72.461.613	179.057.165
		278.519.631	263.153.636
Total do ativo		559.540.946	557.932.153
Capital próprio			
Capital e reservas atribuíveis aos detentores de capital			
Fundo social	17	75.815.000	75.815.000
Resultados transitados	18	425.643.652	417.921.822
Outras variações no capital próprio	19	9.404.922	9.347.144
		510.863.574	503.083.966
Resultado líquido do período		(4.254.250)	7.381.929
Total do capital próprio		506.609.324	510.465.895
Passivo			
Não corrente			
Provisões	20	4.913.059	3.925.622
		4.913.059	3.925.622
Corrente			
Fornecedores	22	11.282.409	11.578.557
Adiantamentos de clientes	13	929.353	1.270.647
Estado e outros entes públicos	14	3.483.833	3.273.731
Outras contas a pagar	23	31.918.251	27.021.784
Diferimentos	16	404.717	395.917
		48.018.562	43.540.636
Total do passivo		52.931.622	47.466.258
Total do capital próprio e do passivo		559.540.946	557.932.153

A Mesa da SCML

O Diretor Financeiro

(Manuel Carlos
Rodrigues Pereira)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Fernando Eduardo Cabral Paes
de Sousa Afonso, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos
Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Rita Isabel Morais Tomaz
Valadas Pereira Marques, Vogal)

(Paulo Sérgio Rosa
Mateus Calado, Vogal)

As notas das páginas 6 a 53 constituem parte integrante das demonstrações financeiras apresentadas.

Demonstração dos resultados por naturezas

		(euros)	
	Nota	2011	2010
Vendas e serviços prestados	24	29.359.077	28.919.246
Subsídios à exploração	25	1.579.240	3.215.287
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	26	(5.822.504)	(5.310.654)
Fornecimentos e serviços externos	27	(55.338.520)	(50.209.297)
Gastos com o pessoal	28	(109.755.130)	(86.553.880)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)	12	-	(64.622)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	13, 15	(3.285.835)	(5.994.926)
Provisões (aumentos/ reduções)	20	(987.437)	(272.692)
Imparidade de investimentos não depreciables/ amortizáveis (perdas/ reversões)	11	3.018	(400)
Aumentos/ reduções de justo valor	9, 11	(16.554)	16.994
Outros rendimentos e ganhos	29	171.085.896	145.763.971
Outros gastos e perdas	30	(24.296.571)	(20.723.764)
Resultados antes de depreciações e gastos de financiamento		2.524.680	8.785.262
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	6, 7, 8	(11.053.751)	(10.356.415)
Imparidade de investimentos depreciables/ amortizáveis (perdas/ reversões)	7	(15.523.500)	-
Resultado operacional antes de gastos de financiamento		(24.052.570)	(1.571.154)
Juros e rendimentos similares obtidos	31	19.800.403	8.955.353
Juros e gastos similares suportados	31	(2.082)	(2.270)
Resultado líquido do período		(4.254.250)	7.381.929

A Mesa da SCML

O Diretor Financeiro

*(Manuel Carlos
Rodrigues Pereira)**(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)**(Fernando Eduardo Cabral Paes
de Sousa Afonso, Vice-Provedor)**(Maria Helena Passos
Rosa Lopes da Costa, Vogal)**(Rita Isabel Morais Tomaz
Valadas Pereira Marques, Vogal)**(Paulo Sérgio Rosa
Mateus Calado, Vogal)*

Demonstração da alteração dos capitais próprios

	(euros)					
	Fundo Social	Outros instrumentos de capital próprio	Resultados transitados	Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total
1 de janeiro de 2010	75.815.000	-	391.165.964	9.169.549	26.739.531	502.890.043
Alterações no período						
Alterações políticas contabilísticas						-
Realização do excedente de revalorização de ativos fixos tangíveis e intangíveis						-
Outras alterações reconhecidas no capital próprio			(8.542.175)	177.596	8.558.502	193.922
Aplicação de Resultados			35.298.034	-	(35.298.034)	-
	75.815.000	-	417.921.822	9.347.144	-	503.083.966
Resultado líquido do período					7.381.929	7.381.929
Resultado integral	75.815.000	-	417.921.822	9.347.144	7.381.929	510.465.895
Operações com detentores de capital no período						
Distribuições						-
Outras operações						-
	-	-	-	-	-	-
31 de dezembro de 2010	75.815.000	-	417.921.822	9.347.144	7.381.929	510.465.895
Alterações no período						
Alterações políticas contabilísticas						-
Realização do excedente de revalorização de ativos fixos tangíveis e intangíveis						-
Outras alterações reconhecidas no capital próprio			339.900	57.777	-	397.678
Aplicação de Resultados			7.381.929	-	(7.381.929)	-
	75.815.000	-	425.643.652	9.404.922	-	510.863.573
Resultado líquido do período					(4.254.250)	(4.254.250)
Resultado integral	75.815.000	-	425.643.652	9.404.922	(4.254.250)	506.609.323
Operações com detentores de capital no período						
Distribuições						-
Outras operações						-
	-	-	-	-	-	-
31 de dezembro de 2011	75.815.000	-	425.643.652	9.404.922	(4.254.250)	506.609.323

A Mesa da SCML

O Diretor Financeiro

(Manuel Carlos
Rodrigues Pereira)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Fernando Eduardo Cabral Paes
de Sousa Afonso, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos
Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Rita Isabel Morais Tomaz
Valadas Pereira Marques, Vogal)

(Paulo Sérgio Rosa
Mateus Calado, Vogal)

Demonstração dos fluxos de caixa

(euros)		
	Exercício findo em 31 de dezembro	
	2011	2010
Fluxos de caixa das atividades operacionais		
Recebimentos de clientes/ utentes	26.632.384	23.185.013
Recebimentos de inquilinos	2.467.433	2.531.730
Jogos sociais	150.533.872	133.607.637
Estado	779.514	5.734.524
Financiamento externo	2.038.378	5.991.674
Doações	320.032	2.587.305
Outros recebimentos	2.281.357	2.830.896
Pagamentos a fornecedores	(60.893.900)	(52.915.215)
Pagamentos ao pessoal	(68.806.821)	(58.951.018)
Estado	(32.709.066)	(36.294.420)
Pagamentos de subsídios	(18.810.559)	(15.216.946)
Outros pagamentos	(4.546.748)	(2.133.970)
Caixa gerada pelas operações	(714.125)	10.957.210
Recebimentos/ pagamentos Departamento Jogos	8.294.520	9.629.879
Outros recebimentos/ pagamentos	(8.034.323)	(4.806.332)
Fluxos de caixa líquidos das atividades operacionais	(453.928)	15.780.757
Fluxos de caixa das atividades de investimento		
Pagamentos respeitantes a:		
Ativos fixos tangíveis e intangíveis	(4.618.981)	(6.223.772)
Investimentos financeiros	(4.621.277)	-
Outros ativos	(5.283)	(15.202)
Recebimentos provenientes de:		
Ativos fixos tangíveis	-	(1.102)
Investimentos financeiros	84.378	-
Outros ativos	3.265	515.066
Juros e rendimentos similares	20.735.539	7.491.548
Dividendos	37.412	8.711
Fluxos de caixa líquidos das atividades de investimento	11.615.052	1.775.250
Fluxos de caixa das atividades de financiamento		
Pagamentos respeitantes a:		
Juros e gastos e similares	(2.137)	(3.294)
Fluxos de caixa líquidos das atividades de financiamento	(2.137)	(3.294)
Variação de caixa e seus equivalentes	11.158.987	17.552.713
Efeitos das diferenças de câmbio		
Caixa e seus equivalentes no início do período	214.062.098	196.509.385
Caixa e seus equivalentes no fim do período	225.221.085	214.062.098

A Mesa da SCML

O Diretor Financeiro

(Manuel Carlos
Rodrigues Pereira)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Fernando Eduardo Cabral Paes
de Sousa Afonso, Vice-Provedor)(Maria Helena Passos
Rosa Lopes da Costa, Vogal)(Rita Isabel Morais Tomaz
Valadas Pereira Marques, Vogal)(Paulo Sérgio Rosa
Mateus Calado, Vogal)

Anexo às demonstrações financeiras

1 Introdução

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (referida neste documento como “Santa Casa” ou “SCML”) é uma instituição secular sem fins lucrativos com a natureza jurídica de pessoa coletiva de direito privado e utilidade pública administrativa.

Ao longo dos seus mais de cinco séculos de existência, a Santa Casa tem desempenhado um papel crítico e fundamental no combate à pobreza e exclusão, prosseguindo obras de misericórdia, em conformidade com o seu compromisso orgânico.

O art.º 4.º dos estatutos refere os fins estatutários da Santa Casa, os quais correspondem à realização da melhoria do bem-estar das pessoas, prioritariamente dos mais desprotegidos, abrangendo as prestações de ação social, saúde, educação e ensino, cultura e promoção da qualidade de vida, de acordo com a tradição cristã e obras de misericórdia do seu compromisso originário e da sua secular atuação em prol da comunidade, bem como a promoção, apoio e realização de atividades que visem a inovação, a qualidade e a segurança na prestação de serviços, e, ainda, o desenvolvimento de iniciativas no âmbito da economia social.

Dando cumprimento ao determinado no Decreto-Lei n.º 235/2008 de 3 de dezembro, através deste documento são apresentadas as contas do exercício de 2011 da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Departamento de Ação Social e Saúde, Departamento de Qualidade e Inovação, Departamento de Empreendedorismo e Economia Social, Departamento de Gestão Imobiliária e Património e Serviços Instrumentais, Hospital Ortopédico de Sant’Ana, Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão e Escola Superior de Saúde do Alcoitão. A Santa Casa encontra-se sediada no Largo Trindade Coelho, freguesia de Encarnação, concelho de Lisboa, distrito de Lisboa.

Resumo das atribuições e competências:

SCML – Departamento de Ação Social e Saúde, Departamento de Qualidade e Inovação, Departamento de Empreendedorismo e Economia Social, Departamento de Gestão Imobiliária e Património e Serviços Instrumentais, designados por “SCML – Serviços Centrais”

Departamento de Ação Social e Saúde

O departamento de ação social e saúde (DASS) gere, de forma integrada, os serviços e estabelecimentos de ação social e de saúde, promovendo a autonomia e inclusão social, nomeadamente através da prestação de cuidados de saúde e do apoio às seguintes áreas de intervenção:

- a) Infância e juventude;
- b) População idosa;
- c) Pessoas portadoras de deficiência;
- d) Família e maternidade.

Departamento de Qualidade e Inovação

O departamento da qualidade e inovação (DQI) tem por objetivo promover, apoiar e realizar iniciativas que visem a inovação, a qualidade e a segurança na prestação das atividades que se inserem no âmbito das áreas de atuação da SCML.

Departamento de Empreendedorismo e Economia Social

O departamento de empreendedorismo e economia social (DEES) tem por objetivo promover, apoiar e divulgar a criação e o desenvolvimento de iniciativas no âmbito do empreendedorismo e economia social, como seja apoiar a criação de microempresas através de programas de cooperação com outras entidades, dinamizar a formação de agentes de desenvolvimento no âmbito da economia social, entre outros.

Departamento de Gestão Imobiliária e Património

O departamento de gestão imobiliária e património tem como objetivo gerir o património imobiliário da SCML sempre com respeito das obrigações assumidas e que impendem sobre os respetivos bens. Algumas das competências do DGIP a destacar correspondem à elaboração de propostas sobre aquisição de bens móveis e imóveis, alienação de bens e direitos da Santa Casa, ou mesmo aceitação ou repúdio de heranças, legados e doações.

Serviços Instrumentais

Os serviços instrumentais necessários à prossecução das atribuições da Santa Casa correspondem à Direção de Recursos Humanos, à Direção de Aprovisionamento, à Direção Financeira e à Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação

Outros

Gabinete de Auditoria Interna, Gabinete para os Assuntos dos Fundos Externos, Gabinete Jurídico, Gabinete de Organização e Métodos, Gabinete de Estudos e Planeamento, Secretaria-Geral.

As demonstrações financeiras individuais da SCML foram aprovadas pela Mesa da Santa Casa, na reunião de 22 de março de 2012. É opinião da Mesa que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações dos Serviços Centrais, bem como a sua posição e performance financeira e fluxos de caixa.

Hospital Ortopédico de Sant'Ana

O Hospital Ortopédico de Sant'Ana, (referido neste documento como "HOSA"), foi inaugurado como Sanatório no dia 31 de Julho de 1904, por D. Claudina Chamiço, sua Instituidora, que o legou à Misericórdia de Lisboa. Após a sua morte, ocorrida em 1913, a gestão do Sanatório foi assegurada por uma Comissão de sete membros, sendo um deles o Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Em 1927 a Comissão decidiu entregar à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa a gestão do Sanatório.

No ano de 1961, por despacho ministerial de 21 de Julho, passou o Sanatório a ter existência jurídica como Hospital, passando a designar-se por Hospital Ortopédico de Sant'Ana.

O HOSA tem como principal missão desenvolver um Pólo de Saúde dirigido à área Metropolitana de Lisboa, que oferecendo um conjunto integrado de valências, se constitua como um referencial na Prestação de Cuidados de Saúde, respondendo às suas necessidades através da prestação de um conjunto diversificado de cuidados médicos que se caracterizam pelo elevado nível de qualidade e resposta em tempo útil.

As demonstrações financeiras individuais foram aprovadas pelo Conselho Diretivo, em 21 de fevereiro de 2012, e é da opinião do Conselho Diretivo que estas demonstrações financeiras

refletem de forma verdadeira e apropriada as operações do HOSA, bem como a sua posição e performance financeira e fluxos de caixa.

Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão

O Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão, (referido neste documento como “CMRA”), foi constituído em 2 de Julho de 1966, tendo como atividade principal a Prestação de Serviços na Área de Reabilitação de adultos e crianças. Apostando na qualidade assistencial, na formação contínua e na investigação científica aplicada, o CMRA apresenta-se como uma instituição de prestígio, que tem mantido ao longo dos anos um elevado nível de qualidade na resposta às necessidades do seu público-alvo, orientado para um investimento cada vez mais forte na neuro-reabilitação.

O CMRA é considerado um dos melhores hospitais em reabilitação, devido também à visão da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e o seu legado à comunidade, que tem permitido às pessoas reconstruírem as suas vidas após acidentes incapacitantes ou doença, estando vocacionado para a reabilitação de pessoas portadoras de deficiência de predomínio físico ou multideficiência congénita e adquirida, de qualquer idade, provenientes de todo o País. Foi o primeiro hospital em Portugal totalmente dedicado à reabilitação, líder no diagnóstico, tratamento e acompanhamento de pacientes, desenvolvimento e investigação, e na formação de profissionais de saúde nas áreas intervenientes na reabilitação.

A grande mais-valia e marca distintiva do Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão assenta nas pessoas. O CMRA é constituído por profissionais de elevada diferenciação científica e profissional, de comprovada competência e cariz humanista orientado para as necessidades do Utente.

As equipas Multiprofissionais são constituídas por: Fisiatria, Enfermagem de Reabilitação, Fisioterapia e Hidroterapia, Terapia Ocupacional, Terapia da Fala, Psicologia Clínica, Ortoprotesia, Educação, Nutrição, Psicologia, Serviço Social.

As demonstrações financeiras individuais foram aprovadas pelo Conselho Diretivo, em 21 de fevereiro de 2012. É da opinião do Conselho Diretivo que estas demonstrações financeiras

refletem de forma verdadeira e apropriada as operações do CMRA, bem como a sua posição e performance financeira e fluxos de caixa.

Escola Superior de Saúde do Alcoitão

A Escola Superior de Saúde do Alcoitão, (referida neste documento como “ESSA”) resultou da conversão, em 1994, da Escola de Reabilitação de Alcoitão (ERA) constituída em 1966, tendo dado continuidade aos cursos de formação, na área da reabilitação que surgiram em Portugal em 1957.

A ESSA possui instalações próprias situadas em Alcoitão, junto ao Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão. A proximidade com o CMRA permite o usufruto, por parte dos alunos da ESSA, das instalações e recursos técnicos desta conceituada unidade hospitalar, em complementaridade com os recursos próprios da Escola.

Integrada no universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é um estabelecimento de Ensino Superior Particular, pioneiro em Portugal na formação de Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais e Terapeutas da Fala, sendo desde a sua constituição a Escola de referência nesta área. A ESSA tem como principais atividades o ensino, a investigação e a difusão de conhecimentos nas áreas ministradas, devendo também contribuir, através dos meios que lhe são próprios, para a melhoria do nível de saúde da população.

A SCML promove, através da ESSA, a celebração de acordos de cooperação com instituições de ensino público e privado, nacionais e estrangeiras, tendo em vista a promoção do intercâmbio científico e o desenvolvimento de atividades relevantes para o ensino e investigação, no âmbito científico ministrado ou noutros considerados de interesse.

A ESSA possui um corpo docente com cerca de 100 académicos, e profissionais de saúde, entre os mais qualificados a nível nacional que conjuntamente com formadores externos ministram cursos a mais de 500 alunos em regime de licenciatura e pós-graduação.

Estas demonstrações financeiras foram aprovadas pelo Conselho de Gestão, em 22 de fevereiro de 2012. É da opinião o Conselho de Gestão que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da ESSA, bem como a sua posição e performance financeira e fluxos de caixa.

Os Órgãos de administração da Santa Casa, definidos através do art.º 7º do Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de Dezembro, são a Mesa e o Provedor. Entre 1 de janeiro e 13 de setembro de 2011 a Mesa foi composta pelo Provedor, pelo Vice-Provedor e por cinco vogais. A partir de 14 de setembro, passou a ser composta pelo Provedor, pelo Vice-Provedor e por três vogais.

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 2012. É opinião da Mesa que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da Santa Casa, bem como a sua posição e performance financeira e fluxos de caixa.

2 Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

2.1. Base de Preparação

Estas demonstrações financeiras individuais foram preparadas de acordo com as disposições do SNC, emitidas e em vigor à data de 31 de dezembro de 2011, tendo sido preparadas de acordo com o princípio do custo histórico.

A preparação das demonstrações financeiras em conformidade com o SNC requer o uso de estimativas, pressupostos e julgamentos críticos no processo da determinação das políticas contabilísticas a adotar pela Santa Casa, com impacto significativo no valor contabilístico dos ativos e passivos, assim como nos rendimentos e gastos do período.

Apesar de estas estimativas serem baseadas na melhor experiência e nas melhores expectativas em relação aos eventos e ações correntes e futuras, os resultados atuais e futuros podem diferir destas estimativas. As áreas que envolvem um maior grau de julgamento ou complexidade, ou áreas em que pressupostos e estimativas sejam

significativos para as demonstrações financeiras individuais são apresentadas na Nota 3.23.

2.2. Derrogação das disposições do SNC

Não existiram, no decorrer do exercício a que respeitam estas demonstrações financeiras, quaisquer casos excecionais que implicassem diretamente a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC.

2.3. Comparabilidade das demonstrações financeiras

Os elementos constantes nas presentes demonstrações financeiras são, na sua totalidade, comparáveis com os do exercício anterior.

3 Principais políticas contabilísticas

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as que abaixo se descrevem. Estas políticas foram consistentemente aplicadas, salvo indicação contrária.

3.1. Conversão cambial

i) Moeda funcional e de apresentação

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras da Santa Casa estão mensurados na moeda do ambiente económico em que cada entidade opera (moeda funcional), o euro. As demonstrações financeiras da SCML e respetivas notas deste anexo são apresentadas em euros, salvo indicação explícita em contrário.

ii) Transações e saldos

As transações em moedas diferentes do euro são convertidas na moeda funcional utilizando as taxas de câmbio à data das transações. Os ganhos ou perdas cambiais resultantes do pagamento/ recebimento das transações bem como da conversão pela taxa de câmbio à data do balanço, dos ativos e dos passivos monetários denominados em moeda estrangeira, são reconhecidos na demonstração dos resultados, como “Juros e rendimentos similares obtidos” ou “Juros e gastos similares suportados” se relacionados com aplicações financeiras ou empréstimos/ operações de financiamento;

ou, como “Outros rendimentos e ganhos” ou “Outros gastos e perdas” para todos os outros saldos e transações, reconhecidos na demonstração dos resultados.

iii) Cotações utilizadas

As cotações de moeda estrangeira utilizadas para conversão de saldos expressos em moeda estrangeira foram como segue:

Cotações de Moeda Estrangeira

Moeda	2011	2010
USD	1,2939	1,3362
CHF	1,2156	1,2504
GBP	0,8353	0,8608

3.2. Ativos fixos tangíveis

Os ativos tangíveis encontram-se valorizados ao custo deduzido das depreciações acumuladas e eventuais perdas por imparidade. Este custo inclui o “custo considerado” determinado à data de transição para NCRF, e os custos de aquisição para ativos obtidos após essa data.

O custo de aquisição inclui o preço de compra do ativo, as despesas diretamente imputáveis à sua aquisição e os encargos suportados com a preparação do ativo para que se encontre na sua condição de utilização. Os custos com financiamentos obtidos para a construção de ativos tangíveis qualificáveis são reconhecidos como parte do custo de construção do ativo.

A Santa Casa apenas capitaliza ativos fixos tangíveis com valor de aquisição superior a 200 euros. No entanto, procede-se à depreciação da totalidade do bem no primeiro período de utilização sempre que o valor de aquisição seja inferior a 1.000 euros.

Os custos subsequentes incorridos com renovações e grandes reparações, que façam aumentar a vida útil, ou a capacidade de gerar benefícios económicos dos ativos, são reconhecidos no custo do ativo.

Os encargos com reparações e manutenção de natureza corrente são reconhecidos como um gasto do exercício em que são incorridos.

Os custos a suportar com o desmantelamento ou remoção de ativos instalados em propriedade de terceiros são considerados como parte do custo inicial dos respetivos ativos quando se traduzam em montantes significativos.

As vidas úteis estimadas para os ativos fixos tangíveis mais significativos são conforme segue:

	Anos
Edifícios e outras construções	Entre 8 a 50 anos
Equipamento básico	Entre 1 a 21 anos
Equipamento de transporte	Entre 4 a 16 anos
Ferramentas e utensílios	Entre 1 a 8 anos
Equipamento administrativo, social e mobiliário diverso	Entre 1 a 20 anos
Outras ativos tangíveis	Entre 1 a 20 anos

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 prospetivamente.

Sempre que existam indícios de perda de valor dos ativos fixos tangíveis, são efetuados testes de imparidade, de forma a estimar o valor recuperável do ativo, sendo registada uma perda por imparidade quando o valor recuperável é inferior ao valor contabilístico (Nota 3.5).

São efetuados testes de imparidade com periodicidade anual para os ativos tangíveis com vida útil indefinida (ex: obras de arte) independentemente de existirem indicadores de imparidade ou não.

Os ganhos ou perdas na alienação dos ativos são determinados pela diferença entre o valor de realização e o valor contabilístico do ativo, sendo reconhecidos na demonstração dos resultados.

3.3. Propriedades de investimento

As propriedades de investimento são imóveis (terrenos, edifícios ou partes de edifícios) detidos com o objetivo de valorização do capital, obtenção de rendas, ou ambas.

As propriedades de investimento são registadas ao custo de aquisição acrescido das despesas de compra e registo de propriedade, deduzidos de depreciações acumuladas e de perdas por imparidade acumuladas, quando aplicável. Na data da transição para o SNC as

propriedades de investimento foram valorizadas ao justo valor, correspondendo ao seu "custo considerado".

Os gastos incorridos (manutenções e reparações não capitalizáveis, seguros e outros) e rendimentos obtidos com propriedades de investimento, são reconhecidos na demonstração dos resultados na rubrica de "Outros gastos e perdas" e "Outros rendimentos e ganhos" respetivamente.

As propriedades de investimento são depreciadas em quotas constantes durante o período de vida útil expectável. As taxas de depreciação são as seguintes:

	Anos
Edifícios e outras construções	50 anos

As vidas úteis das propriedades de investimento são revistas em cada data de relato financeiro, para que as depreciações praticadas estejam em conformidade com os padrões de consumo dos benefícios gerados pelos ativos. Alterações às vidas úteis são tratadas como uma alteração de estimativa contabilística e são aplicadas prospectivamente.

3.4. Ativos Intangíveis

O custo dos ativos intangíveis adquiridos separadamente reflete, em geral, os benefícios económicos futuros esperados e corresponde ao preço de compra, incluindo custos com direitos intelectuais, taxas e qualquer custo diretamente atribuível à preparação do ativo, para o seu uso pretendido.

Os ativos intangíveis gerados internamente são reconhecidos pelo seu custo, sempre que seja provável que da sua utilização possam advir benefícios económicos futuros para a Santa Casa e o seu custo possa ser mensurado com fiabilidade.

Os ativos detidos pela SCML que se enquadram nestas definições correspondem aos programas de computador (*software*) adquiridos como suporte essencial às suas operações administrativas e à atividade.

A Santa Casa valoriza os seus ativos intangíveis, após o reconhecimento inicial, pelo modelo do custo, ou seja, ao custo inicial deduzido da amortização acumulada e de quaisquer perdas por imparidade acumuladas.

Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados numa base sistemática, durante a sua vida útil estimada, a partir da data em que se encontram disponíveis para uso. As vidas úteis estimadas para os ativos fixos intangíveis mais significativos são conforme segue:

	Anos
Programas de computador	Entre 3 a 8 anos

A Santa Casa determina a vida útil e o método de amortização dos ativos intangíveis com base na estimativa de consumo dos benefícios económicos associados ao ativo, os quais são revistos quanto à sua razoabilidade anualmente.

3.5. Imparidade de ativos não financeiros

A Santa Casa realiza testes de imparidade sempre que eventos ou alterações nas condições envolventes indiquem que o valor pelo qual os ativos se encontram registados nas demonstrações financeiras não seja recuperável.

Sempre que o valor recuperável determinado é inferior ao valor contabilístico dos ativos, a Santa Casa regista a respetiva perda por imparidade na demonstração dos resultados.

O valor recuperável é o maior de entre o justo valor do ativo deduzido dos custos de venda e o seu valor de uso. Para a determinação da existência de imparidade, os ativos são alocados ao nível mais baixo para o qual existem fluxos de caixa separados identificáveis (unidades geradoras de caixa).

Sempre que adequado, é analisada a hipótese de reverter perdas por imparidade consideradas em períodos anteriores. Quando há lugar ao registo ou reversão de imparidade, a amortização e depreciação dos ativos são recalculadas prospectivamente.

Os Ativos não financeiros, que não o *goodwill*, para os quais tenham sido reconhecidas perdas por imparidade são avaliados, a cada data de relato, sobre a possível reversão das perdas por imparidade.

Quando há lugar ao registo ou reversão de imparidade, a amortização e depreciação dos ativos são recalculadas prospectivamente de acordo com o valor recuperável.

3.6. Ativos financeiros

A classificação dos ativos financeiros é determinada na data do reconhecimento inicial.

Os ativos financeiros são classificados/ mensurados como:

- (a) Ao custo ou custo amortizado menos qualquer perda por imparidade; ou
- (b) Ao justo valor com as alterações de justo valor a ser reconhecidas na demonstração de resultados.

A Santa Casa classifica e mensura ao custo ou ao custo amortizado, os ativos financeiros: i) que em termos de prazo sejam à vista ou tenham maturidade definida; ii) cujo retorno seja de montante fixo, de taxa de juro fixa ou de taxa variável correspondente a um indexante de mercado; e iii) que não possuam nenhuma cláusula contratual da qual possa resultar a perda do valor nominal e do juro acumulado.

Para os ativos registados ao custo amortizado, os juros obtidos a reconhecer em cada período são determinados de acordo com o método da taxa de juro efetiva, que corresponde à taxa que desconta exatamente os recebimentos de caixa futuros estimados durante a vida esperada do instrumento financeiro.

São registados ao custo ou custo amortizado os ativos financeiros que constituem empréstimos concedidos, contas a receber (clientes, outros devedores, etc.) e instrumentos de capital próprio bem como quaisquer contratos derivados associados, que não sejam negociados em mercado ativo ou cujo justo valor não possa ser determinado de forma fiável.

A Santa Casa classifica e mensura ao justo valor os ativos financeiros que constituem instrumentos de capital próprio cotados em mercado ativo, contratos derivados e ativos financeiros detidos para negociação. As variações de justo valor são registadas nos resultados de exercício.

A Santa Casa avalia a cada data de relato financeiro a existência de indicadores de perda de valor para os ativos financeiros que não sejam mensurados ao justo valor através de resultados. Se existir uma evidência objetiva de imparidade, a SCML reconhece uma perda por imparidade na demonstração dos resultados.

Os ativos financeiros são desreconhecidos quando os direitos ao recebimento dos fluxos monetários originados por esses investimentos expiram ou são transferidos, assim como todos os riscos e benefícios associados à sua posse.

3.7. Ativos biológicos

Os ativos biológicos da Santa Casa correspondem aos Montados de Sobro e Azinho, e ainda o Olival Velho Tradicional da “Herdade do Monte de Cima” situada em Évora Monte, conselho de Estremoz, distrito de Évora.

Os Montados de Sobro e Azinho são explorados para a extração de cortiça e colheita de bolota, para venda a grossistas de cortiça e alimentação de suínos.

O Olival Velho Tradicional é explorado para a venda de oliveiras como árvores ornamentais.

Os ativos biológicos são mensurados ao justo valor, deduzidos dos custos estimados de venda no momento da colheita/ apanha.

Na determinação do justo valor do Montado de Sobro (produção de cortiça) foi utilizado o método do valor fundiário, no qual foram considerados pressupostos correspondentes à natureza dos ativos em avaliação, nomeadamente, o rendimento obtido, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção. Ao valor fundiário do montado foi adicionado o valor da cortiça criada, com base no rendimento obtido, taxa de capitalização e número de anos remanescentes para a extração.

Na determinação do justo valor do Montado de Azinho e Sobro (produção de fruto) foi utilizado o método da perpetuidade, tendo em conta a capacidade de encabeçamento de gado suíno do Montado de Azinho e Sobro e valor de contratos de engorda, mediante uma taxa de atualização.

Na determinação do justo valor do Olival Velho Tradicional foi apurado o número de oliveiras com interesse comercial, multiplicado pelo valor médio líquido por oliveira com fins ornamentais em 31 de dezembro de 2011.

As alterações ao justo valor são reconhecidas da demonstração dos resultados na rubrica “Aumentos/ reduções de justo valor”.

A Santa Casa classifica os ativos biológicos consumíveis (bolota) como ativos biológicos correntes, e os ativos biológicos de produção (sobreiros e azinheiras) como não correntes, exceto se estiverem classificados como detidos para venda.

3.8. Compensação de saldos

A compensação de ativos e passivos financeiros, assim como o relato de saldos líquidos no balanço, apenas é efetuada quando existe um direito legal vinculativo para levar a cabo a compensação bem como a intenção de efetuar a regularização dos saldos pelo valor líquido ou quando o ativo e o passivo sejam realizados e pagos simultaneamente.

3.9. Inventários

Os inventários compreendem:

- i) Artigos comercializáveis de merchandising para venda ao público (canecas, blocos, cadernos, colares, malas, etc.), essencialmente no Espaço Santa Casa na Rua do Carmo, e no Museu de S. Roque;
- ii) Géneros alimentares, produtos de limpeza e higiene, assim como outros materiais de consumo para utilização nos equipamentos sociais (lares, creches e outros) do Departamento de Ação Social e Saúde;
- iii) Artigos relacionados com a prestação dos serviços hospitalares e de reabilitação, ações de internamento, consultas e atos terapêuticos, tais como medicação para administrar a doentes, próteses ortopédicas, materiais clínicos, entre outros.

Os inventários são reconhecidos inicialmente ao custo de aquisição, o qual inclui todas as despesas suportadas com a compra, sendo valorizados posteriormente ao menor

entre o custo de aquisição e o valor líquido de realização. O método de custeio dos inventários é o custo médio ponderado.

Os inventários são ajustados por imparidade quando, à data de relato financeiro, as mercadorias que possuam um prazo de validade ou, de acordo com as estimativas de venda, não sejam comercializados antes de atingirem esse prazo.

3.10. Clientes/Utentes e Outras contas a receber

As rubricas de Clientes/ utentes e Outras contas a receber são reconhecidas inicialmente ao justo valor, sendo subsequentemente mensuradas ao custo amortizado, deduzido de ajustamentos por imparidade, quando aplicáveis.

As perdas de imparidade referentes a dívidas de terceiros, designadamente clientes/utentes e alunos, são constituídos tendo em conta critérios de avaliação dos riscos efetivos de cobrança, identificados no final de cada exercício.

As perdas por imparidade dos Clientes/Utentes e das Outras contas a receber são registadas, sempre que exista evidência objetiva de que os mesmos não são recuperáveis conforme os termos iniciais da transação. As perdas por imparidade identificadas são registadas na demonstração dos resultados, em Imparidade de dívidas a receber, sendo subsequentemente revertidas pela mesma rubrica, caso os indicadores de imparidade diminuam ou desapareçam.

Dificuldades financeiras severas, probabilidade de declaração de falência ou reestruturação financeira são considerados como indicadores de que os valores a receber de terceiros se encontram em imparidade. O valor ajustado corresponde à diferença entre o valor originalmente devido e o valor presente dos fluxos de caixa futuros.

3.11. Caixa e equivalentes de caixa

O caixa e equivalentes de caixa incluem caixa, depósitos bancários, outros investimentos de curto prazo, de liquidez elevada e com maturidades iniciais até 3 meses, e descobertos bancários. Os descobertos bancários, quando contratualizados, são apresentados no Balanço, no passivo corrente, na rubrica "Financiamentos obtidos", e são considerados na elaboração da demonstração dos fluxos de caixa, como caixa e equivalentes de caixa.

3.12. Passivos financeiros

A classificação dos passivos financeiros é determinada na data do reconhecimento inicial.

Os passivos financeiros são classificados/ mensurados como:

- (a) Ao custo ou custo amortizado menos qualquer perda por imparidade; ou
- (b) Ao justo valor com as alterações de justo valor a ser reconhecidas na demonstração de resultados.

A Santa Casa classifica e mensura ao custo ou ao custo amortizado, os passivos financeiros: i) que em termos de prazo sejam à vista ou tenham maturidade definida; ii) cuja remuneração seja de montante fixo, de taxa de juro fixa ou de taxa variável correspondente a um indexante de mercado; e iii) que não possuam nenhuma cláusula contratual da qual possa resultar uma alteração à responsabilidade pelo reembolso do valor nominal e do juro acumulado a pagar.

Para os passivos registados ao custo amortizado, os juros obtidos a reconhecer em cada período são determinados de acordo com o método da taxa de juro efetiva, que corresponde à taxa que desconta exatamente os pagamentos futuros contratados durante a vida esperada do instrumento financeiro.

São registados ao custo ou custo amortizado os passivos financeiros que constituem financiamentos obtidos, contas a pagar (fornecedores, outros credores, etc.) e instrumentos de capital próprio bem como quaisquer contratos derivados associados, que não sejam negociados em mercado ativo ou cujo justo valor não possa ser determinado de forma fiável.

Não se verifica a existência de nenhum passivo financeiro na Santa Casa.

3.13. Fornecedores e Outras contas a pagar

As rubricas de Fornecedores e Outras contas a pagar constituem obrigações de pagar pela aquisição de bens ou serviços sendo reconhecidas inicialmente ao justo valor, e subsequentemente mensuradas ao custo ou ao custo amortizado, utilizando o método da taxa de juro efetiva.

3.14. Benefícios aos empregados

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa comprometeu-se com o pagamento de prestações pecuniárias aos seus colaboradores, a título de complementos de pensões de reforma por velhice, invalidez, sobrevivência imediata ou diferida, e orfandade, tendo sido constituído um fundo de pensões para o efeito (doravante designado de “Fundo de Pensões”), em função do quadro de pessoal da Santa Casa e do Departamento de Jogos à data de constituição. Assegura, ainda, complemento de pensões e comparticipação de encargos com saúde a alguns colaboradores cujo rendimento *per capita* dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida.

A Santa Casa assume adicionalmente a responsabilidade pelo pagamento de reformas, desde a data do direito à reforma até ao momento da passagem efetiva à reforma, dos colaboradores. Estes pagamentos correspondem a parte do salário do colaborador até à data de reforma pela Caixa Geral de Aposentações, período que, usualmente, não ultrapassa um horizonte de tempo de 2-3 meses.

Conforme referido na Nota 22, o Fundo de Pensões foi constituído de forma a financiar a totalidade das suas responsabilidades por tais pagamentos.

➤ **Fundo de Pensões da Santa Casa**

Durante o primeiro trimestre de 2008 foi constituído o Fundo de Pensões da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, com a finalidade de garantir uma quota-parte dos benefícios previstos no Estatuto da Função Pública, correspondente ao número de anos e meses contados após a

data da inscrição na Segurança Social até à data de inscrição na Caixa Geral de Aposentações (também referida neste documento como “CGA”), assim como os complementos de reforma previstos no Decreto-Lei n.º 247/80 de 24 de Julho.

O Fundo de Pensões constituído visa garantir pensões por velhice, invalidez e sobrevivência, sendo que a totalidade das responsabilidades foram transferidas para fundo autónomo, tendo sido entregues as dotações necessárias para cobrir os respetivos encargos que se vão vencendo em cada um dos períodos.

As pensões encontram-se consagradas nos seguintes diplomas (aplicáveis à Santa Casa):

- **Decreto-Lei n.º 247/80** – abrange o pessoal que ficou abrangido desde 31 de Julho de 1980 pelos estatutos de aposentação e de sobrevivência do funcionalismo público (n.º 2 do art.º 2º), pessoal que, a essa data, já se encontrava vinculado a organismos do Estado, onde passou a estar sujeito ao regime da função pública (art.º 3º), e pessoal que se encontrava reformado pela Caixa de Previdência dos Empregados da Assistência, garantindo a SCML um complemento de reforma (diferença entre a pensão que iriam auferir através da CGA e a pensão que auferiam nessa data), tratando-se de um complemento vitalício, sem atualização (n.ºs 1 e 2 do art.º 6º);

- **Decreto-Lei n.º 94/2000** – os colaboradores da Santa Casa que, até 31 de Dezembro de 2005, reuniam as condições expressas no art.º 1º do referido diploma. Os benefícios a cargo da Santa Casa são os seguintes:

- 1) Pensão de aposentação a atribuir, de acordo com o Decreto-Lei n.º 498/72, correspondente a 90% do salário, até que o aposentado atinja as condições de reforma – pensão até à INR (idade normal de reforma);
- 2) Quotização à CGA (10% do salário).

Passado este período, a Santa Casa passa a ser responsável apenas pelo disposto no Decreto-Lei n.º 247/80, para os trabalhadores admitidos antes da entrada em vigor do referido diploma. Quanto aos colaboradores admitidos após Julho de 1980, a responsabilidade é encargo total da CGA – pensão após INR.

As pensões contempladas pelo fundo de pensões correspondem a:

- **Pensão de velhice e invalidez** – pensão paga pela CGA, sendo esta responsável pela quota-parte da pensão correspondente ao tempo de serviço decorrido após a data de inscrição naquela Entidade, sendo o tempo anterior encargo da Santa Casa e Centro Nacional de Pensões (CNP);
- **Pensão de sobrevivência imediata e orfandade** – em caso de morte de colaborador ativo a Santa Casa irá pagar uma pensão de sobrevivência aos herdeiros hábeis;
- **Pensão de sobrevivência diferida** - em caso de morte de ex-colaborador aposentado a Santa Casa irá pagar uma pensão de sobrevivência aos herdeiros hábeis.

Em ambos os casos de sobrevivência a pensão a atribuir pela CNP corresponde a 60% da pensão de reforma, sendo que a quota-parte a cargo da SCML será ligeiramente inferior aos 50%.

As responsabilidades com o pagamento das referidas prestações são estimadas anualmente por atuários independentes, sendo utilizado o método do crédito da unidade projetada. O valor presente da obrigação do benefício definido é determinado pelo desconto dos pagamentos futuros dos benefícios, utilizando a taxa de juro de obrigações de “rating”

elevado denominadas na mesma moeda em que os benefícios serão pagos e com uma maturidade que se aproxima das da responsabilidade assumida.

O passivo reconhecido no balanço relativamente a responsabilidades com benefícios de reforma, corresponde ao valor presente da obrigação do benefício determinado à data de balanço, deduzido do justo valor dos ativos do fundo, juntamente com ajustamentos relativos a custos de serviços passados.

Os ganhos e perdas gerados por um corte ou uma liquidação de um plano de pensões de benefícios definidos são reconhecidos nos resultados do exercício em que o corte ou a liquidação ocorre. Um corte ocorre quando se verifica uma redução material no número de empregados ou o plano é alterado de tal forma que os benefícios atribuídos são reduzidos, originando uma redução nas responsabilidades com o plano.

➤ **Complemento de pensões e comparticipação de encargos com saúde**

De acordo com o regulamento de pessoal, todos colaboradores aposentados ou reformados cujo valor do rendimento *per capita* dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida, são beneficiários de complemento de pensão.

São atribuídas comparticipações de encargos com saúde aos colaboradores referidos no parágrafo anterior e aos colaboradores no ativo com doença crónica grave e/ou incapacitante.

Foi reconhecida à data de transição uma provisão, com base no número de colaboradores em causa, respetivas idades e montante pago em anos anteriores.

➤ **Férias e Subsídio de Férias**

De acordo com a legislação vigente, os trabalhadores têm, anualmente, direito no mínimo a 22 dias úteis de férias, bem como a um mês de subsídio de férias, direito esse adquirido no ano anterior ao do seu pagamento. Estas responsabilidades são registadas no período em que todos os trabalhadores adquirem o respetivo direito, independentemente da data do seu pagamento, sendo o saldo a pagar relevado na rubrica de “Credores por acréscimos de gastos”.

3.15. Provisões

As provisões são reconhecidas quando a Santa Casa têm: i) uma obrigação presente legal ou construtiva resultante de eventos passados; ii) para a qual há uma significativa probabilidade (superior a 50%) que seja necessário um dispêndio de recursos internos no pagamento dessa obrigação; e iii) o montante possa ser estimado com razoabilidade. Provisões para fazer face a perdas operacionais futuras não são reconhecidas.

Sempre que um dos critérios não seja cumprido ou a existência da obrigação esteja condicionada à ocorrência (ou não ocorrência) de determinado evento futuro, a Santa Casa divulga tal facto como um passivo contingente, salvo se a avaliação da exigibilidade da saída de recursos para pagamento do mesmo seja considerada remota.

As provisões são mensuradas ao valor presente dos dispêndios estimados para pagar a obrigação utilizando uma taxa de desconto, que reflete a avaliação de mercado para o período do desconto e para o risco da provisão em causa.

Quando exista um conjunto de obrigações semelhantes, a probabilidade de ser necessário incorrer num ex-fluxo para pagar a obrigação é determinada considerando a classe de obrigações de forma agregada.

Provisão para processos judiciais em curso

Provisões relacionadas com processos judiciais que respeitam essencialmente a discordâncias de natureza contratual com fornecedores e processos de natureza laboral.

A Santa Casa reconhece esta provisão quando estimam que há uma probabilidade razoável de incorrer em pagamento.

Provisão para conservação e manutenção de jazigos

A Santa Casa tem uma responsabilidade perpétua quanto à manutenção e conservação de jazigos, no âmbito de processos de herança de beneméritos da SCML. A Santa Casa regista uma provisão por conta dos custos a suportar tendo por base o custo médio de conservação por jazigo e em função do número total de jazigos sob a sua responsabilidade.

3.16. Subsídios e apoios do Governo

A Santa Casa reconhece os subsídios do Estado Português, da União Europeia ou organismos equiparáveis pelo seu justo valor quando existe uma certeza razoável de que o subsídio será recebido, independentemente do seu recebimento.

Os subsídios ao investimento não reembolsáveis são reconhecidos inicialmente na rubrica de capital próprio "Outras variações de capital", sendo subsequentemente creditados na demonstração dos resultados numa base pro-rata da depreciação dos ativos a que estão associados.

Os subsídios à exploração são reconhecidos como rendimentos na demonstração dos resultados no mesmo período em que os gastos associados são incorridos e registados no resultado do exercício.

3.17. Locações

Nas locações consideradas operacionais, únicas às quais a Santa Casa recorreu, as rendas a pagar são reconhecidas como custo na demonstração dos resultados numa base linear, durante o período da locação.

3.18. Especialização de gastos e rendimentos

Os gastos e rendimentos são registados no período a que se referem, independentemente do seu pagamento ou recebimento, de acordo com o princípio contabilístico da especialização dos exercícios.

As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes créditos e gastos são reconhecidos como ativos ou passivos, se qualificarem como tal.

3.19. Rédito

O Rédito da Santa Casa é determinado pela venda de produtos e prestação de serviços no âmbito das atividades desenvolvidas. As naturezas mais significativas são as seguintes:

- i) Receitas da comercialização de artigos de *merchandising* Santa Casa no Espaço Santa Casa e Museu de S. Roque, sendo estas as principais localizações. O Rédito é reconhecido no momento de venda dos artigos ao cliente final, em conformidade com os critérios de reconhecimento de Rédito por venda de bens contemplados na NCRF 18 – Rédito;

ii) Comparticipações de utentes quanto a serviços e equipamentos sociais:

- a) Creche;
- b) Creche familiar;
- c) Jardim-de-infância;
- d) Lar de crianças e jovens;
- e) Centro de Convívio;
- f) Centro de dia;
- g) Lar de idosos;
- h) Apoio domiciliário;
- i) Lar de Doentes Crónicos;
- j) Apartamentos Terapêuticos;
- k) Residência de Autonomização;
- l) Residência Assistida;
- m) Outras atividades que possam vir a ser definidas pela Mesa da Santa Casa.

O Rédito de comparticipações de utentes é reconhecido mensalmente em função dos serviços prestados;

iii) Comparticipações de utentes quanto a serviços de saúde, prestados por unidades de saúde de proximidade.

iv) Venda de artigos ortoprotésicos efetuada aos utentes, No caso da venda de material terapêutico, sendo o rédito é reconhecida após a entrega do material ao utente, ou seja com a transferência dos riscos e benefícios inerentes à sua propriedade;

v) Prestação de serviços de saúde, cujo rédito é reconhecido no ato médico quando se trata de serviços prestados pelo HOSA. Quando prestados pelo CMRA, é reconhecido quando é provável que benefícios económicos associados à transação fluam para a entidade e a fase de acabamento do serviço prestado à data do balanço possa ser estimada com fiabilidade. Os serviços prestados são os seguintes:

- a) Internamentos: os serviços prestados pelo HOSA e pelo CMRA compreendem os atos cirúrgicos e os períodos de internamento associados. No caso da faturação por GDH (grupos de diagnóstico homogéneo) a faturação é especializada mensalmente e só faturada após a codificação dos processos clínicos;
- b) Consultas externas: serviços de consulta externa nas várias áreas de especialidade tais como: Ortopedia/ traumatologia, Anestesiologia, Cirurgia plástica reconstrutiva e estética, Clínica geral, Fisiatria, Oftalmologia, Otorrinolaringologia e Reumatologia, prestadas a utentes do SNS e outros subsistemas de saúde. Contempla ainda

consultas de medicina física e reabilitação especializada, consultadorias e intervenção em reabilitação;

c) Meios complementares de diagnóstico: exames complementares de diagnóstico nas áreas da radiologia, imagiologia e análises, ginásios e laboratórios;

d) Atos terapêuticos: serviços de saúde nas vertentes da medicina física e reabilitação, fisioterapia, terapia da fala e ocupacional, atos de enfermagem, gessos, entre outros.

vi) Matrículas dos alunos da ESSA, inscrições nas licenciaturas, mestrados, pós-graduações, ações de formação contínua, pagamento de candidaturas e propinas de frequência e pagamentos de emolumentos académicos.

3.20. Outros rendimentos

i) Prémios caducados

A Santa Casa reconhece rendimentos associados à caducidade dos prémios de Jogos Sociais explorados pelo Departamento de Jogos, à data em que se vence o direito à reclamação dos prémios, ou seja, 3 meses após a data do sorteio/ extração.

Os prémios caducados reconhecidos pela Santa Casa correspondem aos prémios caducados do Euromilhões (conforme o art.º 10º do Decreto-Lei n.º 210/2004, de 20 de Agosto, republicado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de Março), e ainda aos prémios caducados da Lotaria Nacional (conforme o art.º 22º da Portaria n.º 1016/2010, de 4 de Outubro).

ii) Resultados dos jogos sociais

Como beneficiário direto dos resultados gerados pelos Jogos Sociais explorados pelo Departamento de Jogos, os Serviços Centrais e o CMRA reconhecem como Outros rendimentos o valor dos resultados comunicados e pagos mensalmente pelo Departamento de Jogos.

iii) Rendas de propriedades de investimento

Rendimentos provenientes da rentabilização do património imobiliário da Santa Casa não utilizado nas atividades de ação social e outras enquadradas no objeto da SCML.

3.21. Demonstração de fluxos de caixa

A demonstração de fluxos de caixa é preparada de acordo com o método direto.

Para efeitos da demonstração de fluxos de caixa, a rubrica de caixa e equivalentes de caixa compreende também eventuais descobertos bancários incluídos no balanço, na rubrica de "Financiamento obtido - corrente".

Os fluxos de caixa são classificados na demonstração de fluxos de caixa, dependendo da sua natureza, em atividades: i) operacionais; ii) investimento; e iii) financiamento.

As atividades operacionais englobam essencialmente os recebimentos de utentes, inquilinos, jogos sociais e participações, e os pagamentos a fornecedores, ao pessoal, de impostos indiretos líquidos e subsídios.

Os fluxos de caixa incluídos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, recebimentos e pagamentos da venda e compra de ativos tangíveis, e ainda remuneração de equivalentes de caixa e liquidação dos mesmos na maturidade, ou aquando da sua alienação.

Os fluxos de caixa abrangidos nas atividades de financiamento incluem, designadamente, os pagamentos de financiamentos obtidos, pagamento de rendas de locações, juros e despesas relacionadas.

3.22. Matérias ambientais

São reconhecidas provisões para Matérias ambientais sempre que a Santa Casa tenha uma obrigação legal ou construtiva, como resultado de acontecimentos passados, relativamente à qual seja provável que uma saída de recursos se torne necessária para a liquidar, e possa ser efetuada uma estimativa fiável do montante dessa obrigação.

3.23. Principais estimativas e julgamentos apresentados

As estimativas e julgamentos com impacto nas demonstrações financeiras consolidadas da Santa Casa são continuamente avaliados, representando à data de cada relato a melhor estimativa tendo em conta o desempenho histórico, a experiência acumulada e as

expectativas sobre eventos futuros que, nas circunstâncias em causa, se acreditam serem razoáveis.

A natureza intrínseca das estimativas pode levar a que o impacto real das situações que haviam sido alvo de estimativa possam, para efeitos de relato financeiro, vir a diferir dos montantes estimados. As estimativas e os julgamentos que apresentam um risco significativo de originar um ajustamento material no valor contabilístico de ativos e passivos no decurso do exercício seguinte são as que seguem:

Estimativas contabilísticas relevantes

i) Provisões

A Santa Casa analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação.

A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

Sempre que adequado, a Santa Casa suporta os seus julgamentos com base em opiniões jurídicas para determinar a necessidade de reconhecimento da eventual provisão para fazer face a essas contingências bem como o valor da mesma (Nota 21).

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 22).

iii) **Ativos tangíveis e intangíveis**

A determinação das vidas úteis dos ativos, bem como o método de depreciação a aplicar é essencial para determinar o montante das depreciações a reconhecer na demonstração dos resultados de cada exercício.

Estes dois parâmetros são definidos de acordo com o melhor julgamento para os ativos no âmbito da atividade (Nota 6 e Nota 8).

3.24. Eventos subsequentes

Os eventos ocorridos entre a data de balanço e a data de aprovação das demonstrações financeiras que afetem o valor dos ativos e passivos existentes são considerados na preparação das demonstrações financeiras, caso sejam significativos. Consoante a natureza dos mesmos, poderão dar origem a ajustamentos aos montantes reportados à data do balanço ou divulgados nas notas às demonstrações financeiras.

4 Fluxos de caixa

4.1. Caixa e seus equivalentes que não estão disponíveis para uso

A Santa Casa não possui qualquer saldo de Caixa ou equivalente de caixa com restrições de utilização, para período apresentado.

4.2. Desagregação dos valores inscritos na rubrica de caixa e em depósitos bancários

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011, o detalhe de caixa e equivalentes de caixa apresentam os seguintes valores:

	(euros)	
	2011	2010
Caixa	40.143	31.999
Depósitos bancários	225.180.942	214.030.099
Caixa e equivalentes de caixa	225.221.085	214.062.098

O detalhe do montante considerado como saldo final na rubrica de "Caixa e equivalentes de caixa" para efeitos da elaboração da demonstração de fluxos de caixa para o período findo em 31 de dezembro de 2010 e 2011 é como segue:

	(euros)	
	2011	2010
Numerário		
- Caixa	40.143	31.999
	40.143	31.999
Depósitos bancários		
- Depósitos à ordem	2.760.873	2.534.934
- Depósitos a prazo	149.958.456	32.438.000
- Outros Ativos Financeiros	72.461.613	179.057.165
	225.180.941	214.030.099
Caixa e equivalentes de caixa (ativo)	225.221.085	214.062.098
Equivalentes de caixa (passivo)	-	-
Total	225.221.085	214.062.098

Em outros ativos financeiros encontram-se evidenciadas as aplicações de tesouraria com maturidade entre 90 dias e um ano, com uma rendibilidade média de 5,9% em 2011 (2010: 4,87%).

5 Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros

5.1. Alterações às normas contabilísticas de relato financeiro

Não se verificaram quaisquer alterações às normas contabilísticas de relato financeiro em vigor para os períodos apresentados.

5.2. Alterações nas Políticas Contabilísticas

A política contabilística adotada pela Santa Casa, referente a Ativos Fixos Tangíveis, foi revista em 2011, tendo sido alterado o valor mínimo de capitalização de 1.000 euros para 200 euros. Esta alteração produziu efeitos a 1 de Janeiro de 2011 (conforme referido na Nota 3.2).

5.3. Alterações nas Estimativas Contabilísticas

A Santa Casa não procedeu à alteração dos procedimentos de determinação das estimativas contabilísticas, que possam ter impacto no período ou em períodos futuros.

5.4. Erros de períodos anteriores

Não foi identificado no período findo em 31 de dezembro de 2011 qualquer erro relativo a exercícios anteriores passível de correção, de acordo com os princípios da NCRF 4.

6 Ativos fixos tangíveis

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2010 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:

(euros)									
	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento transporte	Equipamento administrativo	Obras de arte	Outros ativos tangíveis	Ativos em curso	Total
1 de janeiro de 2010									
									-
Custo de aquisição	29.304.102	144.923.902	14.561.283	2.225.658	17.579.275	231.851	4.731.208	4.100.098	217.657.375
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(38.353.358)	(8.330.307)	(1.615.403)	(11.749.285)	-	(1.761.938)	-	(61.810.292)
Valor líquido	29.304.102	106.570.544	6.230.976	610.255	5.829.990	231.851	2.969.269	4.100.098	155.847.084
31 de dezembro de 2010									
Adições	-	579.586	1.215.137	269.435	1.103.249	60.385	291.861	3.582.423	7.102.077
Alienações	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transferências e abates	-	1.890.228	(1.050.507)	(548.245)	(4.776.093)	-	(514.269)	(3.610.150)	(8.609.037)
Perdas por imparidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciação - exercício	-	(4.258.968)	(1.519.856)	(236.381)	(1.912.370)	-	(541.554)	-	(8.469.130)
Depreciação - alienações	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciação- transf. e abates	-	1.608	1.809.833	547.174	4.985.246	-	542.641	-	7.886.502
Valor líquido	29.304.102	104.782.997	6.685.583	642.238	5.230.022	292.236	2.747.948	4.072.370	153.757.495
31 de dezembro de 2010									
Custo de aquisição	29.304.102	147.393.716	14.725.913	1.946.848	13.906.430	292.236	4.508.800	4.072.370	216.150.415
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(42.610.719)	(8.040.330)	(1.304.610)	(8.676.409)	-	(1.760.852)	-	(62.392.920)
Valor líquido	29.304.102	104.782.997	6.685.583	642.238	5.230.022	292.236	2.747.948	4.072.370	153.757.495

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2011 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:

	(euros)								
	Terrenos	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento transporte	Equipamento administrativo	Obras de arte	Outros ativos tangíveis	Ativos em curso	Total
1 de janeiro de 2011									
Custo de aquisição	29.304.102	147.393.716	14.725.913	1.946.848	13.742.619	292.236	4.672.611	4.072.371	216.150.416
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(42.610.719)	(8.040.331)	(1.304.610)	(8.554.461)	-	(1.882.800)	-	(62.392.921)
Valor líquido	29.304.102	104.782.997	6.685.582	642.238	5.188.159	292.236	2.789.811	4.072.371	153.757.495
31 de dezembro de 2011									
Adições	-	959.435	806.111	512.483	1.406.304	46.417	321.105	6.381.002	10.432.856
Alienações	-	-	-	-	(1.400)	-	-	-	(1.400)
Transferências e abates	(8.000.000)	(21.501.661)	136.736	(13.301)	135.654	-	73.749	(4.954.143)	(34.122.965)
Perdas por imparidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciação - exercício	-	(4.651.359)	(1.562.012)	(314.301)	(1.728.637)	-	(542.147)	-	(8.798.454)
Depreciação - alienações	-	-	-	-	1.050	-	-	-	1.050
Depreciação- transf. e abates	-	1.810.700	80.359	34.980	98.203	-	7.301	-	2.031.543
Valor líquido	21.304.102	81.400.113	6.146.777	862.099	5.099.332	338.653	2.649.819	5.499.229	123.300.124
31 de dezembro de 2011									
Custo de aquisição	21.304.102	126.851.491	15.668.760	2.446.031	15.283.177	338.653	5.067.465	5.499.229	192.458.907
Perdas por imparidade acumuladas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Depreciações acumuladas	-	(45.451.378)	(9.521.983)	(1.583.931)	(10.183.844)	-	(2.417.646)	-	(69.158.783)
Valor líquido	21.304.102	81.400.113	6.146.777	862.099	5.099.332	338.653	2.649.819	5.499.229	123.300.124

As transferências de Ativos em curso para Ativos fixos tangíveis ocorridas entre 1 de Janeiro e 31 dezembro de 2011 referem-se, essencialmente, a obras em edifícios afetos à atividade.

Os ativos em curso correspondem, essencialmente, a obras de reabilitação e beneficiação de edifícios afetos à atividade. As aquisições concretizadas referem-se, sobretudo, a equipamento básico e administrativo.

Em virtude da decisão da não transferência de serviços para o edifício sito na Av. José Malhoa, conforme deliberado pela Mesa da Santa Casa, através da Deliberação de Mesa nº 470/2011 de 22 e 23 de dezembro, este foi reclassificado para Propriedades de Investimento, em 2011, encontrando-se este movimento evidenciado nas rubricas "Terrenos", "Edifícios e outras construções" e "Ativos em curso".

As depreciações dos Ativos fixos tangíveis estão reconhecidas na rubrica "Depreciações do exercício" da Demonstração dos Resultados pela sua totalidade.

Em 2011 foram realizadas regularizações a depreciações acumuladas, referente a anos anteriores, as quais estão evidenciadas na rubrica "Depreciação – transferências e abates".

Os valores contabilizados na rubrica de "Obras de arte" correspondem às obras de arte adquiridas após 1992 pela Santa Casa, as quais não são depreciadas, sendo testadas por imparidade com periodicidade anual.

7 Propriedades de Investimento

Durante o período de 31 de dezembro de 2010 e 2011, a rubrica de propriedades de investimento registou a seguinte evolução, por natureza de ativo:

(euros)								
	2011				2010			
	Terrenos	Edifícios	PI em curso	Total	Terrenos	Edifícios	PI em curso	Total
1 de janeiro								
Valor bruto	26.335.975	70.535.341	2.976.219	99.847.535	26.231.281	69.731.578	1.508.287	97.471.146
Depreciações acumuladas	-	(17.309.085)	-	(17.309.085)	-	(15.854.626)	-	(15.854.626)
Valor líquido	26.335.975	53.226.256	2.976.219	82.538.450	26.231.281	53.876.952	1.508.287	81.616.520
Transferências	8.000.000	26.852.959	(1.192.595)	33.660.363	-	179.371	(221.478)	(42.107)
Aquisições	812.500	2.437.500	2.086.293	5.336.293	85.659	256.618	1.689.411	2.031.688
Doações	66.436	199.307	-	265.742	242.124	379.984	-	622.108
Alienações	(44)	-	-	(44)	(223.089)	(12.211)	-	(235.300)
Depreciações	-	(1.566.869)	-	(1.566.869)	-	(1.483.214)	-	(1.483.214)
Depreciação - alienações	-	-	-	-	-	142	-	142
Depreciação- transf. e abates	-	(1.787.131)	-	(1.787.131)	-	28.613	-	28.613
Imparidade	-	(15.523.500)	-	(15.523.500)	-	-	-	-
	35.214.866	63.838.521	3.869.917	102.923.304	26.335.975	53.226.256	2.976.219	82.538.450
31 de dezembro								
Valor bruto	35.214.866	100.025.106	3.869.917	139.109.889	26.335.975	70.535.341	2.976.219	99.847.535
Depreciações acumuladas	-	(20.663.085)	-	(20.663.085)	-	(17.309.085)	-	(17.309.085)
Imparidade	-	(15.523.500)	-	(15.523.500)	-	-	-	-
Valor líquido	35.214.866	63.838.521	3.869.917	102.923.304	26.335.975	53.226.256	2.976.219	82.538.450

As propriedades de investimento correspondem a edifícios e terrenos que estão a ser rentabilizados através de contratos de arrendamento com inquilinos da Santa Casa.

No período concretizou-se a aquisição de um edifício, no valor de 3.250.000 euros. O montante registado na rubrica 'Imobilizado em Curso' refere-se ao investimento em obras de adaptação e requalificação de propriedades de investimento.

Durante o período entre 1 de Janeiro e 31 de dezembro de 2010 e 2011, o movimento ocorrido no valor das propriedades de investimento, foi o seguinte:

(euros)								
	2011				2010			
	Terrenos	Edifícios	PI em curso	Total	Terrenos	Edifícios	PI em curso	Total
Saldo Inicial	26.335.975	70.535.341	2.976.219	99.847.535	26.231.281	69.731.578	1.508.287	97.471.146
Adições								
- Aquisições	812.500	2.437.500	2.086.293	5.336.293	85.659	256.618	1.689.411	2.031.688
- Doações	86.388	259.163	-	345.550	242.124	379.984	-	622.108
- Transf. de propriedades em construção	-	2.852.959	(2.825.067)	27.892	-	179.371	(221.478)	(42.107)
Transferências								
- De/(Para) Propriedade de uso próprio	8.000.000	24.000.000	1.632.471	33.632.471	-	-	-	-
Reduções								
- Abates	(19.952)	(59.856)	-	(79.808)	-	-	-	-
- Alienações	(44)	-	-	(44)	(223.089)	(12.211)	-	(235.300)
Saldo Final	35.214.866	100.025.106	3.869.917	139.109.889	26.335.975	70.535.341	2.976.219	99.847.535

Do total de adições ocorrido no período, no valor de 5.336.293 euros, 3.250.000 euros corresponde à aquisição de um edifício e o remanescente, registado na rubrica 'Propriedades de Investimento em Curso', refere-se ao investimento em obras estruturais e de conservação de propriedades de investimento.

Em transferências de propriedades de uso próprio, conforme referido na Nota 6, encontra-se registado o edifício sito na Av. José Malhoa, decorrente da decisão da não transferência de serviços para este edifício.

Em dezembro de 2011 procedeu-se à avaliação deste edifício, por entidades independentes, tendo por pressuposto o valor do edifício reportado a dezembro de 2011, sem considerar as obras realizadas em 2011. A média das avaliações obtidas, no valor de 14.636.500 euros, foi o valor base considerado no reconhecimento, em 2011, da imparidade de 15.523.500 euros.

As propriedades de investimento encontram-se valorizadas ao modelo do custo, apresentando um valor líquido de 102.923.304 euros. Nos termos previstos no normativo SNC, e para efeito de divulgação, foi apurado o justo valor das propriedades de investimento a 31 de dezembro de 2011, o qual ascende a 115.119.623 euros, tendo sido obtido a partir dos seguintes métodos, consoante a natureza e/ou situação das propriedades:

- i) Método do rendimento, aplicado aos imóveis/fracções arrendadas ou que podem ser objeto de arrendamento, tendo por base uma taxa de capitalização de 5,5%, embora para situações de rendas mais atuais e para comércio/ serviços, tenham sido consideradas taxas da ordem dos 7 e 8%;

- ii) Rendimento fundiário, aplicado aos prédios rústicos de acordo com o tipo de culturas praticadas na região em que o mesmo se insere e utilizadas taxas de atualização na ordem dos 4 a 5%.

8 Ativos Intangíveis

O valor dos intangíveis refere-se a programas informáticos adquiridos para suporte às atividades operacionais e administrativas da Santa Casa. A evolução registada para os períodos apresentados é como segue, tendo sido o saldo inicial reclassificado a partir de equipamento informático:

	(euros)	
	2011	2010
1 de janeiro de		
Custo de aquisição	2.649.052	2.004.310
Perdas de imparidade acumuladas	-	-
Amortizações acumuladas	(1.421.659)	(1.017.588)
Valor líquido	1.227.393	986.721
Adições	638.210	617.209
Alienações	-	-
Transferências e abates	15.992	27.534
Imparidade do exercício	-	-
Depreciação - exercício	(688.426)	(404.070)
Depreciação - Transferências	(10.673)	-
Valor líquido	1.182.496	1.227.394
31 de dezembro de		
Custo de aquisição	3.303.255	2.649.052
Imparidade acumulada	-	-
Amortizações acumuladas	(2.120.759)	(1.421.659)
Valor líquido	1.182.496	1.227.394

9 Ativos biológicos

A 31 de dezembro de 2010 e 2011, os ativos biológicos registados referem-se às seguintes naturezas:

	2011			2010		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Ao justo valor						
Montado de Sobro (produção de cortiça)		931.363	931.363		776.136	776.136
Montado de Azinho e Sobro (produção de fruto)	4.115		4.115	3.936		3.936
Olival Velho Tradicional		9.394	9.394		26.310	26.310
	4.115	940.757	944.871	3.936	802.446	806.382

As medidas de quantificação física dos ativos biológicos, utilizadas a 31 de dezembro de 2011, divididos por tipologia, assim como as estimativas não financeiras efetuadas encontram-se descritas na tabela abaixo:

Ativo biológico/ produto agrícola	Medidas de quantificação	Fatores de cálculo
Montado de Sobro (produção de cortiça)	Método do valor fundiário e apuramento da cortiça criada	Rendimento obtido, taxa de capitalização e anos do ciclo de produção, taxa de capitalização e anos remanescentes para a extração.
Montado de Azinho e Sobro (produção de fruto)	Método dos fluxos de caixa descontados (perpetuidade)	Capacidade de encabeçamento de gado suíno do Montado e taxa de capitalização
Olival Velho Tradicional	Múltiplo das oliveiras com interesse comercial pelo valor médio líquido por oliveira	N/A

A variação ocorrida no valor dos ativos biológicos, para o período apresentado, é como segue:

(euros)								
	2011				2010			
	Montado de Sobro (produção de cortiça)	Montado de Azinho e Sobro (produção de fruto)	Olival Velho Tradicional	Total	Montado de Sobro (produção de cortiça)	Montado de Azinho e Sobro (produção de fruto)	Olival Velho Tradicional	Total
Saldo inicial	776.136	3.936	26.310	806.382	741.891	3.936	26.310	772.137
Adições								
- Aquisições	-	-	-	-	-	-	-	-
Reduções								
- Extrações	-	-	-	-	-	-	-	-
Variações do justo valor	155.227	179	(16.916)	138.490	34.244	-	-	34.244
Saldo final	931.363	4.115	9.394	944.871	776.136	3.936	26.310	806.382

Variações do justo valor

A variação do justo valor ocorrida no exercício de 2011 é de 138.490 euros (2010: 34.244 euros).

10 Participações financeiras – método equivalência patrimonial

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011, o Fundo de Investimento Imobiliário Fechado “Santa Casa 2004” encontra-se mensurado através do Método de Equivalência Patrimonial (MEP).

A Santa Casa detém 100% das unidades de participação do Fundo Imobiliário Fechado “Santa Casa 2004” (10.000.000 unidades de participação), reconhecidas através do método de equivalência patrimonial, nas suas contas individuais.

O valor reconhecido não está de acordo com o justo valor comunicado na CMVM visto que as políticas contabilísticas praticadas pelo Fundo são diferentes das praticadas na Santa Casa.

Assim, ao valor líquido do capital próprio do fundo foram desconsideradas as variações de justo valor ocorridas e acrescidas como perdas, as depreciações.

As variações ocorridas pelo método de equivalência patrimonial, no período, são as seguintes:

	(euros)
	Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"
1 de janeiro de 2010	57.027.618
Aquisições	-
Ganhos / (Perdas)	(2.798.886)
Outros movimentos no Capital	-
Alienações	-
Dividendos recebidos	-
31 de dezembro de 2010	54.228.732
Aquisições	-
Ganhos / (Perdas)	(3.604.791)
Outros movimentos no Capital	-
Alienações	-
Dividendos recebidos	-
31 de dezembro de 2011	50.623.942

Os ativos e passivos 31 de dezembro de 2010 e 2011, 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"		
	2011	2010
Ativos		
Não correntes	64.064.556	60.081.841
Correntes	4.583.877	5.804.402
	68.648.433	65.886.243
Passivos		
Não correntes	-	-
Correntes	15.567.258	10.438.841
	15.567.258	10.438.841
Capital Próprio	53.081.175	55.447.402
	68.648.433	65.886.243
Atividade no ano		
Rendimentos	1.732.679	3.394.469
Gastos	(4.098.905)	(7.306.735)
Resultado líquido	(2.366.226)	(3.912.266)
% participação detida	100%	100%
	(2.366.226)	(3.912.266)

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 2010 e 2011, corrigidas à luz das políticas contabilísticas adotadas na Santa Casa, conforme descrito anteriormente.

A carteira de imóveis detidos à data de 31 de dezembro de 2011, apresenta o valor de 63.903.797 euros (2010: 58.496.050 euros), com a seguinte composição:

(euros)		
	2011	2010
Construções acabadas		
Arrendadas		
Habitação		
Rua Actor Taborda, nº 20 a 24	1.022.655	1.022.654
Rua Actor Taborda, nº 26 a 34	2.359.972	2.359.971
Largo Conde Barão, nº 9 a 12	1.766.500	1.766.500
Rua Fernandes Tomás 541	983.500	1.399.500
Serviços		
Av. Da Liberdade, nº194/Rua Rodrigues Sampaio	13.890.000	15.372.500
Rua D. Pedro V, nº2 a 6	4.547.000	4.547.000
Não arrendadas		
Habitação		
Rua Calçada Boa-Hora, nº130	13.820.000	13.820.000
Avenida Casal Ribeiro, nº55	2.831.966	2.831.966
Av. Almirante Reis, nº78	7.211.122	7.193.559
Outros		
Palácio Valada da Azambuja	5.536.082	4.126.400
Lugar de Aldeia de Juzo	9.935.000	4.056.000
Saldo Final	63.903.797	58.496.050

Face aos valores apresentados, o valor considerado nas contas da Santa Casa, por efeito do ajustamento das políticas contabilísticas, em 31 de dezembro de 2011 foi de 61.446.564 euros (2010: 57.277.382 euros), conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2011	2010
Capital Próprio		
Fundo Imobiliário "Santa Casa 2004"	53.081.175	55.447.402
Valor da participação - MEP	50.623.942	54.228.732
Ajustamento	-2.457.233	-1.218.669
Justo Valor da Carteira de imóveis	63.903.797	58.496.051
Carteira Imóveis - Valor pelo MEP	61.446.564	57.277.382

Encontra-se, ainda, registada a participação na Sojogo - Associação Gestora dos Jogos Sociais de Moçambique. No entanto, a referida participação está registada por valor zero, dada a obrigatoriedade de distribuição dos ganhos gerados pela Sojogo pelos beneficiários, dos quais a SCML não faz parte.

11 Participações financeiras – outros métodos

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011, os ativos reconhecidos nesta rubrica referem-se a instrumentos de capital de natureza diversa, como segue:

		(euros)	
Método de mensuração		2011	2010
Ao justo valor			
Ações nacionais cotadas	i)	183.583	206.818
Ações internacionais cotadas	ii)	13.286	15.918
Unidades de Participação Nacionais	iii)	160.913	246.054
Unidades de Participação Internacionais	iii)	230.958	269.848
Títulos de Participação Nacionais	iv)	241.968	241.968
Títulos de dívida pública perpétua		41	66
Ao custo			
Ações nacionais e internacionais não cotadas	v)	156.263	198.527
Empréstimos concedidos	v)	1.247	1.247
Unidades de Participação Nacionais	v)	20.000	-
Outros	v)	42.433	43.555
Total		1.050.692	1.224.001

- i) Ações cotadas no índice bolsista PSI, as quais encontram-se valorizadas ao valor de mercado;
- ii) Ações estrangeiras cotadas nos respetivos países, valorizadas ao valor de mercado;

- iii) Subscrição de obrigações emitidas por entidades nacionais e internacionais, encontrando-se valorizadas ao justo valor;
- iv) Títulos emitidos por entidades nacionais com a natureza de fundos de tesouraria, encontrando-se valorizados ao justo valor;
- v) Participações de capital em empresas nacionais e internacionais que não se encontram cotadas, encontrando-se valorizadas ao custo histórico;

Os movimentos registados nesta rubrica foram os seguintes:

	(euros)		
	Mensuração justo valor	Mensuração custos	Total
1 de janeiro de 2010	804.349	196.477	1.000.826
Aquisições	240.426	400	240.825
Ajustamento de justo valor	(17.250)	-	(17.250)
Perdas por imparidade	-	(400)	(400)
Alienações/Liquidações	-	-	-
31 de dezembro de 2010	1.027.525	196.477	1.224.001
1 de janeiro de 2011	1.027.525	196.477	1.224.001
Aquisições	133	20.000	20.133
Ajustamento de justo valor	(155.044)	-	(155.044)
Perdas por imparidade	-	3.018	3.018
Reclassificações	42.513	3.101	45.614
Alienações/Liquidações	(84.378)	(2.653)	(87.031)
31 de dezembro de 2011	830.749	219.942	1.050.692

12 Inventários

O detalhe de inventários em 31 de dezembro de 2010 e 2011 é como segue:

	(euros)	
	2011	2010
Mercadorias	184.247	150.215
Outros artigos	88.093	72.765
Artigos papel	59.755	43.426
Artigos casa	24.714	21.371
Artigos moda	5.408	5.568
Livros e publicações	6.277	7.085
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	861.703	864.826
Produtos farmacêuticos	247.216	204.541
Material consumo clínico	421.835	311.387
Aparelhos ortopédicos e outros	98.361	220.795
Limpeza, higiene e conforto	80.760	108.378
Louças, talheres e utensílios de cozinha	375	474
Géneros alimentares	3.128	1.640
Produtos dietéticos	7.834	14.145
Outros bens de consumo	2.195	3.465
Imparidade de inventários	(40.000)	(104.622)
Total inventários	1.005.951	910.418

A variação do total de inventários decorre, sobretudo, da redução das imparidades, decorrente do consumo total de materiais de ortoprotesia, no CMRA, com reduzida rotatividade que constituíam o reforço da imparidade no exercício de 2010.

	(euros)	
	2011	2010
A 1 de Janeiro	104.622	40.000
Aumentos	-	64.622
Utilizações	-	-
Reduções	64.622	-
A 31 Dezembro	40.000	104.622

O custo dos inventários reconhecidos, em 2011, como gasto e incluído na rubrica "custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas" totalizou 5.822.504 euros (2010: 5.310.654 euros).

13 Clientes / Utentes

No exercício findo em 31 de dezembro de 2010 e 2011 a decomposição da rubrica de clientes/utentes é como segue:

(euros)

	2011			2010		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Clientes de Acção Social	109.182	-	109.182	185.996	-	185.996
Inquilinos	930.185	-	930.185	1.194.466	-	1.194.466
Clientes saúde c/c	54.888.705	-	54.888.705	53.297.547	-	53.297.547
Clientes de estabelecimento de ensino	83.542	-	83.542	39.246	-	39.246
Outros clientes	2.907	-	2.907	5.091	-	5.091
Clientes cobrança duvidosa	5.092.443	-	5.092.443	4.399.721	-	4.399.721
	61.106.965	-	61.106.965	59.122.066	-	59.122.066
Imparidade de clientes da Acção Social	(46.321)	-	(46.321)	(49.791)	-	(49.791)
Imparidade de inquilinos	(460.603)	-	(460.603)	(358.633)	-	(358.633)
Imparidade de clientes saúde	(51.295.429)	-	(51.295.429)	(48.581.892)	-	(48.581.892)
Imparidade de clientes de estabelecimento de ensino	(104.710)	-	(104.710)	(93.566)	-	(93.566)
	(51.907.063)	-	(51.907.063)	(49.083.883)	-	(49.083.883)
Total	9.199.902	-	9.199.902	10.038.183	-	10.038.183

i) Clientes saúde c/c – relativo aos serviços e cuidados de saúde prestados no âmbito do internamento, consultas e meios complementares de diagnóstico e terapêutica;

ii) Clientes saúde cobrança duvidosa – relativo aos serviços de saúde prestados / faturados, cujas faturas se encontram vencidas com significativa antiguidade.

Imparidade de clientes

O aumento verificado em 2011 reflete sobretudo o reconhecimento da totalidade das dívidas ao CMRA das instituições das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, nos montantes de 2.699.233 e 170.149 euros, respetivamente.

A utilização verificada decorre, sobretudo, do acordo estabelecido com o Centro Hospitalar Lisboa Central ainda no decorrer do ano 2010 e cujos pagamentos têm vindo a registar-se ao longo de 2011.

	(euros)	
	2011	2010
1 de janeiro	49.083.883	44.378.873
Aumentos	3.727.858	6.121.846
Utilizações	(860.704)	(1.413.565)
Reduções	(43.974)	(3.272)
31 de dezembro	51.907.063	49.083.883

Para os períodos apresentados não existem diferenças entre os valores contabilísticos e o seu justo valor.

Adiantamento de Clientes

Encontram-se registados e adiantamento de clientes, no CMRA e na ESSA, correspondendo, respetivamente a montantes pagos pela Administração Regional de Saúde e Vale do Tejo, a título de adiantamento por conta de cuidados a prestar, e propinas pagas por alunos da ESSA.

14 Estado e outros entes públicos

No exercício findo em 31 de dezembro de 2010 e 2011, os saldos de Estado e outros entes públicos são os seguintes:

	(euros)			
	2011		2010	
	Devedor	Credor	Devedor	Credor
Impostos s/ rendimento - IRS	-	960.510	-	952.343
Imposto s/ valor acrescentado - IVA	1.073.920	615.826	710.982	608.101
Contribuições p/ segurança social e CGA	-	1.907.497	-	1.707.926
Outros impostos	1.068	-	-	5.361
	1.074.988	3.483.833	710.982	3.273.731

Os saldos devedores de IVA referem-se a pedidos de reembolso efetuados.

O saldo devedor de outros impostos, corresponde ao valor entregue a mais ao Estado, relativo a um processo de penhora de crédito, que se encontra a aguardar regularização.

Os saldos credores de Imposto s/rendimento – IRS, contribuições para Segurança Social, para Caixa Geral de Aposentações, para ADSE e outros impostos são referentes ao mês em curso, não existindo qualquer valor em mora.

15 Outras contas a receber

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011, a decomposição da rubrica de Outras contas a receber, é como segue:

(euros)

		2011			2010		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Outros devedores							
Entidades relacionadas	i)	2.160.546	-	2.160.546	1.923.045	-	1.923.045
Financiamentos externos	ii)	142.715	-	142.715	733.273	-	733.273
Distribuição de Resultados do DJ	iii)	29.390.995	-	29.390.995	22.343.524	-	22.343.524
Adiantamentos CTT - Subsídios	iv)	2.491.728	-	2.491.728	2.139.725	-	2.139.725
Benefícios de Reforma	v)	-	-	-	2.605.537	-	2.605.537
Outros		1.125.457	-	1.125.457	1.392.490	-	1.392.490
Pessoal	v)	166.210	-	166.210	105.282	-	105.282
CRSSLVT	vi)	3.980.157	-	3.980.157	3.582.049	-	3.582.049
Devedores por acréscimos de rendimentos	vii)	1.731.888	-	1.731.888	2.578.107	-	2.578.107
Empréstimo fardas		1.347	-	1.347	1.622	-	1.622
Imparidade de outros devedores		(177.352)	-	(177.352)	(148.583)	-	(148.583)
Outras contas a receber		41.013.691	-	41.013.691	37.256.071	-	37.256.071

i) Entidades relacionadas: saldos resultantes das transações operacionais entre a Santa Casa e o Departamento de Jogos (Nota 35);

ii) Financiamentos Externos: Valores a receber no âmbito de candidaturas ao Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) e ao acordo de cooperação celebrado entre o IEFPP (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) Benefícios de reforma: impacto no balanço da atualização das responsabilidades e do valor dos ativos do Fundo de Pensões, conforme descrito na Nota 22. A 31 de dezembro de 2011, o impacto encontra-se no passivo, em outras conta a pagar, conforme descrito na Nota 24.

v) Pessoal: O valor global das dívidas ativas, respeitantes à Santa Casa, composto por pagamentos a pessoal, empréstimos e adiantamentos;

vi) CRSSLVT: contribuições efetuadas em excesso a favor da Segurança Social, a aguardar regularização;

vii) Devedores por acréscimos de rendimentos:

		(euros)	
		2011	2010
Juros a receber	i)	1.088.941	1.663.002
Outros rendimentos	ii)	642.948	915.105
		1.731.888	2.578.107

i) Juros a receber: saldo referente à especialização de rendimentos de aplicações de tesouraria de curto-prazo.

ii) Outros rendimentos: contempla diversas especializações de cuidados de saúde prestados, assim como a faturação de dezembro que apenas é integrada no mês seguinte e a especialização das condições de desconto (rappel) associadas a contratos de fornecimento de produtos/serviços.

Para os períodos apresentados não existem diferenças entre os valores contabilísticos e o seu justo valor.

16 Diferimentos

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011, a Santa Casa tem registado na rubrica de diferimentos os seguintes saldos:

		(euros)	
		2011	2010
Rendas e outros serviços		98.904	63.136
Outros gastos		22.583	3.840
Gastos a reconhecer		121.487	66.976
Rendas de Propriedades de Investimento		234.406	196.669
Outros rendimentos		170.310	199.248
Rendimentos a reconhecer		404.717	395.917

i) Em gastos a reconhecer encontra-se registada a especialização de rendas de espaços arrendados pela Santa Casa referentes a janeiro de 2012.

ii) Em rendimentos a reconhecer encontra-se registada a especialização de rendas de propriedades de investimento, processadas em dezembro de 2011 mas referentes a janeiro de 2012.

17 Fundo Social

A Santa Casa não tem capital social estatutário. O montante reconhecido como “Fundo Social” refere-se ao valor de entradas em espécie ocorridas à data da sua constituição.

18 Resultados transitados

Os movimentos registados em resultados transitados nos exercícios de 2010 e 2011 são os seguintes:

Exercício 2010: 34.925.448 euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2009, conforme deliberação da Mesa da Santa Casa de 30 de março de 2010;

Exercício 2011: 7.381.929 euros: pela aplicação do resultado líquido do exercício de 2010, conforme deliberação da Mesa da Santa Casa de 29 de março de 2011;

19 Outras variações no capital próprio

A rubrica “Outras variações no capital próprio” refere-se às seguintes naturezas de movimentos ocorridos nos exercícios de 2010 e 2011:

	(euros)		
	Doações	Subsídios	Total
1 de janeiro de 2010	6.340.924	2.385.062	8.725.986
Adições/ Reforços	841.692	-	841.692
Regularização por resultados	-	(220.486)	(220.486)
Outras regularizações	(46)	-	(46)
Transferências	-	-	-
Alienações	-	-	-
31 de dezembro de 2010	7.182.569	2.164.576	9.347.144
Adições/ Reforços	399.231	-	399.231
Regularização por resultados	(36.602)	(225.044)	(261.646)
Outras regularizações	(79.808)	-	(79.808)
Transferências	-	-	-
Alienações	-	-	-
31 de dezembro de 2011	7.465.390	1.939.532	9.404.922

Doações

O saldo de "Doações" respeita à integração em património da Santa Casa, respeitante a bens doados por beneméritos, refletindo o valor de avaliação que lhes é atribuído.

O movimento de "Adições/ Reforços" está associado à integração de novos bens doados durante o exercício, sendo que as principais doações foram:

	(euros)
	2011
Doação de Socineves, Inv. Imobiliários, Lda.	147.000
Doação de Fernanda Lopes	70.000
Doação de José Sirgado	67.500
Doação de Maria dos Santos	38.800
Doação de Clotilde Amado	22.250
	345.550

Subsídios

Os saldos de subsídios ao investimento respeitam aos seguintes programas:

	(euros)	
	2011	2010
FEDER – Aldeia de Santa Isabel e Refeitório dos Anjos	766.741	855.332
PILAR – Lar N. Sra. do Carmo e Lar N. Sra. dos Anjos	552.581	613.979
CNLCS – Residência Santa Rita de Cássia	53.256	58.581
POC – Obras de Remodelação/ Ampliação do Museu de S. Roque	534.241	565.949
EQUAL – Programa de Oportunidades	9.087	15.596
EQUAL – Projecto CAIM – Cooperação, Acção e Investigação Mundivisão	-	24.938
EQUAL - K-CIDADE	1.834	5.233
PLCP - Projecto Integrado do Bairro Alto	21.613	24.700
IEFP - INCLUI	179	267
	1.939.532	2.164.576

O movimento do período (em 2011: 225.044 euros e em 2010: 220.486) reflete a regularização dos subsídios ao investimento em resultado da depreciação verificada nos ativos subsidiados, por contrapartida dos resultados do exercício, na rubrica de "Outros rendimentos e ganhos".

20 Provisões

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011, o detalhe da rubrica de "Provisões" apresenta os seguintes valores:

	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Outras provisões	Total
(euros)				
1 de janeiro de 2010	646.538	2.846.667	130.370	3.623.575
Dotação	627.914	-	-	627.914
Utilização	-	-	-	-
Redução	-	(288.667)	(37.199)	(325.866)
31 de dezembro de 2010	1.274.452	2.558.000	93.170	3.925.622
Saldo não corrente	1.274.452	2.558.000	93.170	3.925.622
	1.274.452	2.558.000	93.170	3.925.622
	Processos judiciais	Conservação de jazigos	Outras provisões	Total
1 de janeiro de 2011	1.274.452	2.558.000	93.170	3.925.622
Dotação	1.396.015	-	548.179	1.944.194
Utilização	-	-	-	-
Redução	(924.767)	-	(31.990)	(956.757)
31 de dezembro de 2011	1.745.700	2.558.000	609.360	4.913.059
Saldo não corrente	1.745.700	2.558.000	609.360	4.913.059
	1.745.700	2.558.000	609.360	4.913.059

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 2011 resultam dos processos instaurados no decorrer neste período. As reduções decorrem de processos judiciais em curso com conclusão favorável em 2011.

De referir que existe um processo relativo à Caixa Económica Açoreana que remonta a 1993 e que envolve, para além da Santa Casa, várias entidades, para o qual nunca foi constituída provisão dada a muito significativa antiguidade e por não ter sido possível determinar o valor que eventualmente caberia.

Conservação de jazigos

À data da transição para o SNC a Santa Casa reconheceu uma provisão quanto a encargos perpétuos com a conservação e manutenção de jazigos, responsabilidade assumida no âmbito de processos de herança em que a SCML figura como beneficiária.

Mantendo-se todos os pressupostos, não se verificou qualquer ajuste ao valor da dessa provisão.

Outras Provisões

Em 2011 foi reconhecida uma provisão, no valor de 548.179 euros, para eventuais encargos decorrentes da resolução do contrato de empreitada de remodelação dos edifícios sitos na Av. José Malhoa, nºs 3 e 9.

21 Responsabilidade por benefícios pós-emprego

O Fundo de Pensões foi constituído com a finalidade de garantir uma quota-parte dos benefícios previstos no Estatuto da Função Pública, correspondendo ao número de anos e meses contados desde a data de inscrição na Segurança Social, até à data de inscrição na Caixa Geral de Aposentações ("CGA"), assim como os complementos de reforma previstos no Decreto-Lei n.º 247/80, de 24 de Julho. Para cobertura das responsabilidades para complementos de pensões de reforma, a Santa Casa contribui para um Fundo de Pensões autónomo, para o qual é transferida a totalidade das responsabilidades e as dotações necessárias para cobrir os respetivos encargos que se forem vencendo em cada um dos exercícios.

Encontram-se, ainda, registadas responsabilidades com complemento de pensões atribuídos de acordo com o regulamento de pessoal, a todos colaboradores aposentados ou reformados cujo valor do rendimento *per capita* dos respetivos agregados familiares seja igual ou inferior à retribuição mínima garantida. Estes colaboradores aposentados ou reformados beneficiam também do reembolso de encargos com saúde, bem como aqueles que, encontrando-se no ativo, sofram de doença crónica grave e/ou incapacitante.

Em termos globais, o impacto destas responsabilidades nas demonstrações financeiras da Santa Casa é como segue:

	(euros)	
	2011	2010
Obrigações no balanço		
Complemento de pensões	(1.694.213)	2.605.537
Encargos com saúde	(47.023)	(79.013)
	(1.741.236)	2.526.524
	2011	2010
Gastos na demonstração dos resultados		
Complemento de pensões	4.299.750	(5.505.252)
Encargos com saúde	11.253	37.199
	4.311.004	(5.468.053)

O estudo atuarial desenvolvido por entidade independente, com referência a 31 de dezembro de 2010 e 2011, para apuramento das responsabilidades acumuladas a essas data, teve por base os seguintes pressupostos:

	2011	2010
Taxa anual de desconto	4,50%	4,50%
Taxa anual de crescimento dos salários	2,00%	2,00%
Taxa anual de crescimento das pensões		
Até 2015	0,00%	0,00%
Após 2015	1,25%	1,25%
Tábua de mortalidade	TV 88/90	TV 88/90
Tábua de invalidez	EVK80	EVK80

21.1. Fundo de pensões

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011 a cobertura das responsabilidades da Santa Casa pelos ativos do Fundo era a seguinte:

	(euros)	
	2011	2010
Valor presente da obrigação	(76.228.193)	(80.304.490)
Justo valor dos ativos do plano	74.533.980	82.910.028
Obrigações no balanço	(1.694.213)	2.605.537

A evolução verificada no valor presente da obrigação com o Fundo de Pensões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2010 e 2011 detalha-se como segue:

	(euros)	
	2011	2010
1 de janeiro	80.304.490	93.492.269
Custo serviços correntes	66.248	79.881
Custo dos juros	3.406.666	4.012.323
Pagamento de benefícios	(7.374.308)	(7.228.746)
(Ganhos)/perdas atuariais	<u>(174.903)</u>	<u>(10.051.237)</u>
31 de dezembro	<u>76.228.193</u>	<u>80.304.490</u>

Os ganhos atuariais registados em 2010, devem-se à alteração verificada no pressuposto da taxa anual de crescimento das pensões, ocorrida em 2010, com vista a refletir a conjuntura atual e que prevê um crescimento nulo da taxa anual de crescimento das pensões até 2015.

O património dos fundos afetos ao financiamento das responsabilidades acima referidas teve a seguinte evolução, nos exercícios findos a 31 de dezembro de 2010 e 2011:

	(euros)	
	2011	2010
1 de janeiro	82.910.027	90.592.554
Contribuições entregues	-	-
Ganhos/ (perdas) atuariais	(4.209.050)	(5.035.741)
Benefícios pagos	(7.374.308)	(7.228.746)
Retorno esperado dos ativos do fundo	<u>3.207.310</u>	<u>4.581.960</u>
31 de dezembro	<u>74.533.980</u>	<u>82.910.027</u>

A rentabilidade média dos fundos entre 1 de Janeiro e 31 de dezembro de 2011 foi de - 1,32%.

A taxa de retorno esperada dos ativos do plano para 2011 foi determinada com base numa estimativa do retorno esperado dos ativos do plano a longo prazo e pela estratégia de investimentos a realizar.

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 2010 e 2011:

	(euros)	
	2011	2010
Obrigações	51.655.961	63.045.701
Depósitos a curto prazo	9.006.403	6.218.147
Ações	4.913.958	6.521.203
Fundos de Investimento	25.147.318	27.393.636
	90.723.640	103.178.687

Os impactos do Fundo de Pensões na demonstração dos resultados são como segue:

	(euros)	
	2011	2010
Custos serviços correntes	(66.248)	(79.881)
Custos dos juros	(3.406.666)	(4.012.323)
(Ganhos) / perdas atuariais	(4.034.147)	5.015.496
Retorno estimado dos ativos do plano	3.207.310	4.581.960
Total incluído em gastos com pessoal	(4.299.750)	5.505.252

21.2. Complemento de pensões e comparticipação de encargos com saúde

O Complemento de pensões e comparticipação de encargos com saúde não tem fundo constituído, sendo a respetiva responsabilidade coberta por uma provisão específica.

A provisão teve por base o número de colaboradores em causa, respetivas idades e montante pago em anos anteriores, no valor de 150.000 euros, sendo revista ao fim de três anos.

22 Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011 a decomposição da rubrica "Fornecedores" era como segue:

		(euros)					
		2011			2010		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores gerais	i)	9.655.523	-	9.655.523	9.684.876	-	9.684.876
Fornecedores faturas em receção		1.626.887	-	1.626.887	1.893.681	-	1.893.681
Total saldo fornecedores		11.282.409	-	11.282.409	11.578.557	-	11.578.557

- 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 2010 e 2011, os saldos de fornecedores em conta corrente mais significativos referem-se às seguintes entidades:

	(euros)	
	2011	2010
Entidade		
Gertal - Comp. G. Restaur.Alimentar SA	1.277.160	280.075
Eurest (Portugal) Soc. Europeia de Restaurantes, Lda.	857.273	222.930
Centro Hospitalar de Cascais	590.236	590.236
2045 Empresa de Segurança SA	354.942	-
Stryker Portugal - Prod. Médicos, Lda.	333.733	176.005
Uniself, Soc. Rest. Públicos e Privados, SA	321.775	-
Clece, SA	320.185	342.354
Charon, SA	321.684	413.613
Compta, Equipamentos e Serviços Informática SARL	226.219	47.291
Enrico Montanelli	200.000	-
Johnson & Johnson, Lda.	166.302	189.686
Olisipo, Formação e Consultoria, SA	108.610	127.241
Nordigal Industria de Transf. Alimentar SA	91.787	845.417
IDW, Consultoria em Serviços de Informação, SA	-	102.509
Outros	4.485.617	6.347.518
Total	9.655.523	9.684.876

Em 31 de dezembro de 2011 encontra-se registado o montante de 878.413 euros em adiantamentos a fornecedores, valor que corresponde, sobretudo, a pagamentos referentes a processos aquisitivos em curso, com faturação reconhecida em 2011 e cuja regularização contabilística ocorreu no mês de Janeiro de 2012.

23 Outras contas a pagar

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011, o detalhe da rubrica de Outras contas a pagar é como segue:

(euros)

		2011			2010		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores de investimentos	i)	1.478.003	-	1.478.003	970.214	-	970.214
Outros credores							-
Testamentarias	ii)	-	-	-	986.568	-	986.568
Credores por subsídios a pagar	iii)	1.270.809	-	1.270.809	1.091.170	-	1.091.170
ISS - Estabelecimentos Integrados	iv)	5.003.657	-	5.003.657	-	-	-
Benefícios de Reforma	v)	1.694.213	-	1.694.213	-	-	-
Entidades Relacionadas	vi)	461.354	-	461.354	471.685	-	471.685
Outros		1.827.634	-	1.827.634	1.966.293	-	1.966.293
Pessoal		25.248	-	25.248	14.083	-	14.083
Credores por acréscimos de gastos	vii)	20.157.333	-	20.157.333	21.521.770	-	21.521.770
Outras contas a pagar		31.918.251	-	31.918.251	27.021.784	-	27.021.784

- i) Fornecedores de investimentos: o saldo de fornecedores de investimentos respeita a aquisições de bens com a natureza de ativos fixos tangíveis e encargos com reparação e manutenção de equipamentos quando se enquadram dentro da política contabilística estabelecida para a Santa Casa (Nota 3.2);
- ii) Testamentarias: saldo referente à quota-parte da Santa Casa no âmbito de heranças (rendimentos deduzidos dos encargos resultantes de heranças, a distribuir pelos herdeiros) cujos processos ainda permanecem em curso. Em 2011 procedeu-se ao encerramento de todas as testamentarias em curso;
- iii) Credores por subsídios a pagar: saldos relativos a prestações concedidas, pela Santa Casa, a pessoas desfavorecidas. O crescimento, da ordem dos 16,5%, decorre da atividade da SCML e está relacionada com a atual conjuntura económica;
- iv) ISS – Estabelecimentos Integrados: No âmbito da cedência da gestão dos estabelecimentos integrados do ISS, IP., por força do Orçamento de Estado para 2011, o reembolso referente aos meses de Março a Dezembro aguarda o pagamento da dívida do Centro Regional de Lisboa, referente a contribuições efetuadas em excesso a favor da Segurança Social, descrita no ponto vi) da Nota 15.
- v) Benefícios de reforma: impacto no balanço da atualização das responsabilidades e do valor dos ativos do Fundo de Pensões, conforme descrito na Nota 21. A 31 de dezembro de 2010, o impacto encontra-se no ativo, em outras conta a receber, conforme descrito no ponto v) da Nota 15.

vi) Credores por acréscimos de gastos: este saldo respeita a especializações de gastos de natureza diversa, os quais se resumem como segue:

		(euros)	
		2011	2010
Remunerações a liquidar	a)	13.905.414	12.213.520
Outros gastos	b)	6.251.919	9.308.250
		20.157.333	21.521.770

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. O valor considerado aplica-se à totalidade do quadro de pessoal da Santa Casa, bem como ao quadro de pessoal dos estabelecimentos integrados do ISS, IP., cuja gestão está a cargo da SCML por força do Orçamento de Estado para 2011;

b) Outros gastos: especializações de custos operacionais diversos.

24 Vendas e serviços prestados

O montante de vendas e serviços prestados reconhecido na demonstração dos resultados em 2010 e 2011 é o seguinte:

(euros)		
	2011	2010
Vendas de Produtos	i)	
Livros e publicações	9.110	5.847
Artigos museu S. Roque	5.322	13.312
Alimentação	34.568	29.937
Trab. Prod. Utentes	18.461	30.482
Materiais ortopédicos e produtos de apoio	350.859	162.166
Outros bens	117.007	532.862
Subtotal	535.327	774.606
Prestação de serviços - Ação Social	ii)	
Lar de idosos	2.035.545	1.029.594
Apoio domiciliário	1.092.511	985.472
Creche	590.916	437.704
Centro de dia	499.400	446.421
Jardim de infância	270.018	211.997
Lar doentes crónicos	319.462	284.054
Creche familiar	168.665	123.788
Colónia férias	19.917	20.622
Outras prestações de serviços	623.017	462.495
Subtotal	5.619.451	4.002.147
Prestação de serviços - Ensino	iii)	
Inscrições	254.150	216.021
Matrículas	75.868	70.202
Propinas	2.415.109	2.243.277
Candidaturas	27.645	41.301
Outras	68.836	99.826
Subtotal	2.841.608	2.670.626
Prestação de serviços de Saúde	iv)	
Internamentos	18.186.356	18.638.852
Consultas externas	784.825	697.625
Meios complementares de diagnóstico	256.916	224.474
Meios complementares terapêuticos	441.448	1.718.002
Outras	693.146	192.915
Subtotal	20.362.691	21.471.869
Vendas e serviços prestados	29.359.077	28.919.246

i) Rédito vendas de produtos: rédito das vendas de artigos de *merchandising* comercializados no Museu de S. Roque e Espaço Santa Casa e venda de bens doados;

ii) Rédito prestação de serviços (ação social): rédito associado às comparticipações de utentes enquanto utilizadores dos serviços de Ação Social promovida pela Santa Casa. A variação registada em 2011 corresponde, essencialmente, às comparticipações dos utentes dos estabelecimentos integrados do ISS, IP.

iii) Rédito da prestação de serviços de Ensino: compreende inscrições, matrículas, propinas e candidaturas, decorrente da atividade da ESSA.

iv) Rédito da prestação de serviços de saúde: Contempla o rédito obtido na prestação de serviços de saúde prestados pelo HOSA e CMRA;

25 Subsídios à Exploração

O detalhe dos rendimentos referentes a subsídios à exploração, no âmbito de candidaturas ao Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), ao acordo de cooperação celebrado entre o IEFP, entre outros, para os exercícios de 2010 e 2011, é o seguinte:

	(euros)	
	2011	2010
Acordo de Cooperação com IEFP	1.094.709	2.653.258
RURIS - Herdade Évora Monte	128.510	105.729
Centro de Novas Oportunidades	112.945	325.528
Outros	243.076	130.771
	1.579.240	3.215.287

26 Custo das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas

O detalhe do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas, para os exercícios de 2010 e 2011, é o seguinte:

	(euros)			
	Mercadorias		Matérias diversas	
	2011	2010	2011	2010
Existências iniciais	832.524	837.227	824.825	150.837
Compras	4.454.465	4.358.779	1.147.245	957.663
Regularizações	59.342	(18.474)	59.342	(336)
Existências finais	733.536	832.525	821.703	142.516
	4.612.795	4.345.006	1.209.709	965.648
	2011		2010	
Mercadorias	4.612.795		4.345.006	
Matérias-primas, subsidiárias e de consumo	1.209.709		965.648	
Total do custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas	5.822.504		5.310.654	

27 Fornecimentos e serviços externos

O detalhe dos custos com fornecimentos e serviços externos para os exercícios de 2010 e 2011 é como segue:

		(euros)	
		2011	2010
Refeições confeccionadas	i)	10.440.706	10.204.437
Honorários	ii)	8.185.121	7.518.251
Trabalhos especializados	iii)	7.187.527	5.395.690
Conservação	iv)	4.844.742	5.135.009
Limpeza das instalações	v)	4.628.290	3.853.797
Vigilância	v)	4.030.968	2.360.223
Encargos com saúde de utentes	v)	2.281.320	1.764.729
Rendas	vi)	1.846.712	1.662.138
Electricidade	v)	1.808.788	1.285.625
Comunicações	v)	1.723.419	1.432.432
Combustíveis e outros fluidos	v)	1.351.317	978.822
Outros encargos com atividade	v)	1.035.189	1.238.431
Água	v)	873.605	534.326
Deslocações, estadas e transportes		819.380	785.893
Consumíveis	vii)	721.481	890.540
Ferramentas, livros, mat.escritório e artigos para oferta		693.549	823.596
Licenças software		586.872	683.492
Lavandaria	v)	379.553	267.392
Seguros		243.821	238.521
Publicidade		132.378	674.140
Outros artigos e bens de baixo valor	viii)	60.774	1.142.866
Outros		1.463.008	1.338.946
Total dos fornecimentos e serviços externos		55.338.520	50.209.296

i) Refeições confeccionadas: custos suportados com a aquisição de refeições confeccionadas, as quais são fornecidas aos Equipamentos Sociais da Santa Casa, ao HOSA e ao CMRA;

ii) Honorários: valores suportados com pessoal externo à Santa Casa, no âmbito dos serviços prestados pela Ação Social e docentes da ESSA;

iii) Trabalhos especializados: valores pagos por conta de serviços de consultadoria, trabalhos especializados de informática e restauro de obras de arte, entre outros;

iv) Conservação: trata-se de obras de conservação preventivas de edifícios e equipamentos da Santa Casa que não configuram ativos fixos tangíveis;

v) Limpeza das instalações; vigilância; encargos com saúde de utentes; comunicações; eletricidade, outros encargos com atividade; combustíveis e outros fluídos; água; lavandaria: em 2011, por força do Orçamento de Estado para 2011, a Santa Casa assumiu a gestão de 33 estabelecimentos integrados do ISS, IP. A significativa variação

dos encargos de funcionamento dos serviços e encargos com saúde de utentes decorre, sobretudo, deste significativo aumento de atividade.

vi) Rendas: valores suportados com o arrendamento de propriedades imobiliárias e aluguer operacional de viaturas;

vii) Consumíveis: valores suportados com aquisição de consumíveis para equipamento informático, tipográfico e reprográfico, produtos de higiene e conforto, impressos e outro material de consumo corrente.

viii) Outros artigos de baixo valor: No exercício de 2010, com a adoção do normativo SNC, os bens de valor entre 200 e 1.000 euros foram reconhecidos como gastos do período (Nota 3.2). Esta política foi alterada em 2011, com efeito a 1 de Janeiro, motivo pelo qual se verifica a variação;

É, ainda, de referir que a Santa Casa goza de isenção de IVA, dada a atividade que prossegue. Decorrente desta situação, o IVA não é dedutível, pelo que se repercute diretamente em Fornecimentos e serviços externos.

28 Gastos com pessoal

Os gastos com pessoal, incorridos durante os exercícios de 2010 e 2011, foram como segue:

	(euros)	
	2011	2010
Remunerações		
Órgãos sociais	414.062	442.911
Pessoal	86.790.743	75.154.041
Subtotal	87.204.805	75.596.952
Encargos sociais		
Prémios para benefícios reforma	4.299.750	(5.505.252)
Encargos sobre remunerações	15.367.636	13.506.098
Gastos de ação social	432.764	690.974
Outros	2.450.174	2.265.108
Subtotal	22.550.325	10.956.928
Gastos com o pessoal	109.755.130	86.553.880

O número de empregados da Santa Casa a 31 de dezembro de 2011 era de 4.532 (2010: 3.867).

Destaca-se no período:

- i) O reconhecimento de perdas atuariais e dos encargos com serviços correntes e juros, deduzidos dos rendimentos esperados do fundo, conforme descrito na Nota 21;
- ii) O acréscimo do número de colaboradores verificado no exercício de 2011 é de 665, dos quais 633 desempenham funções nos estabelecimentos integrados do ISS, IP, sendo que 496 transitaram aquando da cedência da gestão.

Os encargos com colaboradores da Santa Casa encontram-se distribuídos da seguinte forma:

	(euros)	
	2011	2010
Serviços Centrais	88.121.973	64.578.630
HOSA	7.379.166	7.498.133
CMRA	12.363.976	12.625.059
ESSA	1.890.015	1.852.058
	109.755.130	86.553.880

29 Outros rendimentos e ganhos operacionais

Os outros rendimentos e ganhos operacionais obtidos em 2010 e 2011 foram como segue:

		(euros)	
		2011	2010
Jogos sociais	i)	145.658.885	122.729.934
Prémios caducados	ii)	12.670.413	9.123.095
Acordo prestação de serviços SCML- DJ	iii)	5.609.534	5.602.556
Rendas de propriedades de investimento	iv)	2.855.585	2.623.195
Rendimentos de Compropriedades e Testamentarias encerradas	v)	1.054.634	92.658
Correções relativas a períodos anteriores		986.327	869.966
Protocolo com Centro Distrital de Lisboa	vi)	758.281	880.601
Heranças		320.559	2.589.240
Subsídios ao Investimento - Imputação Anual	vii)	210.467	220.486
Outros		961.211	1.032.240
		171.085.896	145.763.971

- i) Jogos sociais: essencialmente trata-se do rendimento da Santa Casa enquanto beneficiária dos Jogos Sociais, conforme percentagem de afetação dos resultados do

Departamento de Jogos contemplada no Decreto-Lei n.º 56/2006, alterado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011 de 24 de março e pelo Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro;

- ii) Prémios caducados: rendimentos derivados da caducidade dos prémios dos Jogos Sociais de Lotaria Nacional e Euromilhões explorados pelo Departamento de Jogos (Nota 3.20);
- iii) Acordo de prestação de Serviços: enquadra-se no âmbito de um acordo de gestão e prestação de serviços entre a SCML e o DJ, em que a SCML será remunerada pelo DJ pelos serviços prestados pelos serviços instrumentais (Direção Financeira, Direção de Recursos Humanos, Direção de Aprovisionamento e Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação) ao DJ. Este acordo resultou da reestruturação de todo o universo SCML, aquando da entrada em vigor dos novos Estatutos, pelo Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de Dezembro.
- 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) Rendimentos de compropriedades e testamentarias encerradas: a variação decorre de em 2011 ter se procedido ao encerramento de todas as testamentarias em curso;
- vi) 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;
- vii) Subsídios ao investimento – imputação anual: reconhecimento da imputação anual de subsídios ao investimento descritos na Nota 19, na quota-parte do reconhecimento das depreciações dos ativos financiados.

30 Outros gastos e perdas operacionais

Os outros gastos e perdas operacionais obtidos em 2010 e 2011 foram como segue:

		(euros)	
		2011	2010
Subsídios utilização de lares lucrativos	i)	9.115.745	8.163.840
Subsídios de carácter mensal	ii)	4.716.145	3.249.877
Aplicação do MEP	iii)	3.604.790	2.798.886
Outros subsídios e ajudas técnicas	iv)	2.118.311	1.974.803
Subsídios de carácter eventual	ii)	1.505.570	1.239.979
Encargos com formandos	iv)	962.437	1.059.322
Correções relativas a períodos anteriores		532.019	1.535.552
Outros	v)	1.741.553	701.505
		24.296.571	20.723.764

i) Subsídios utilização de lares lucrativos: encargos com lares externos à Santa Casa por falta de capacidade de acolhimento nos lares próprios;

ii) Subsídios de carácter mensal e eventual: subsídios atribuídos a utentes, com diversas especificidades (infância, famílias, adultos e população idosa, essencialmente);

iii) Aplicação do método de equivalência patrimonial: incide sobre as unidades de participação do Fundo de Investimento Imobiliário Fechado "Santa Casa 2004" (Nota 10).

iv) Outros Subsídios, ajudas técnicas e encargos com formandos: ajudas técnicas atribuídas a utentes e encargos de formação (ex: bolsas de estudo) suportados pela Santa Casa no âmbito da Ação Social;

v) Outros: A variação verificada em 2011 decorre, sobretudo, do reconhecimento de penalidades contratuais, no âmbito de um processo aquisitivo, no valor de 699.056 euros.

31 Juros e gastos e rendimentos similares

O detalhe dos juros e gastos e rendimentos similares obtidos nos exercícios de 2010 e 2011 é como segue:

		(euros)	
		2011	2010
Gastos e perdas financeiras			
Juros pagos		(2.082)	(2.270)
		(2.082)	(2.270)
Rendimentos e ganhos financeiros			
Juros obtidos	i)	12.552.999	6.134.633
Juros de aplicações financeiras do DJ	ii)	7.193.392	2.790.889
Dividendos investimentos financeiros		37.412	8.825
Outros		16.601	21.006
		19.800.403	8.955.353

i) Juros obtidos: juros de aplicações de curto prazo, cujo crescimento verificado decorre da significativa subida das taxas de juro no ano de 2011.

ii) Juros de aplicações financeiras do DJ: reconhecimento pela Santa Casa, dos juros das aplicações financeiras do Departamento de Jogos, conforme previsto no artigo 5º do Decreto-Lei 44/2011 de 24 de março. A variação registada em 2011 decorre da subida das taxas de juro, verificada em 2011.

32 Compromissos

Os compromissos assumidos pela Santa Casa, à data do balanço do exercícios findos a 31 de dezembro de 2010 e 2011, correspondem a:

Locações operacionais de viaturas e computadores, cujo resumo das rendas vincendas relacionadas com os contratos de locação operacional em vigor à data de 31 de dezembro de 2011:

(euros)		
Rendas vincendas	< 1 ano	1 - 5 anos
Aluguer Operacional de Viaturas	546.305	304.588
Computadores	13.223	9.042
	559.528	313.630

33 Contingências

Passivos contingentes

Constitui passivo contingente da Santa Casa o valor da garantia bancária prestada à Sojogo, no valor 1.000.000 euros, decorrente da qual foi constituída uma aplicação financeira, registada em outros ativos financeiros não correntes, devendo esta permanecer constituída enquanto vigorar a referida garantia.

34 Matérias ambientais

Durante o período findo a 31 de dezembro de 2011, a Santa Casa, no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, não incorreu em encargos significativos de carácter ambiental.

A 31 de dezembro de 2011 não se encontra registado nas demonstrações financeiras qualquer passivo de carácter ambiental nem é divulgada qualquer contingência, por ser convicção da Mesa da Santa Casa em como não existem, a essa data, obrigações ou contingências provenientes de acontecimentos passados de que resultem encargos materialmente relevantes para a SCML.

35 Partes relacionadas

A Santa Casa da Misericórdia é uma entidade de direito privado e utilidade pública administrativa que atua sob a tutela do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

35.1. Remuneração dos Órgãos Sociais

Os Órgãos Sociais (Provedor, Mesa da Santa Casa e Conselho de Auditoria) foram considerados, de acordo com a NCRF 5, como sendo os únicos elementos “chave” da gestão da Santa Casa. Durante o período findo em 31 de dezembro de 2011, as remunerações auferidas pelos Órgãos Sociais da SCML ascenderam a 414.062 euros (2010: 442.911 euros), conforme mapa seguinte:

	(euros)	
	2011	2010
Mesa da SCML	384.121	413.921
Conselho de Auditoria	29.941	28.991
	414.062	442.911

35.2. Transações entre partes relacionadas

(a) Natureza do relacionamento com as partes relacionadas:

Sub-entidades do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

Departamento de Jogos (DJ);

Associadas:

Sojogo - Associação Gestora dos Jogos Sociais de Moçambique

(b) transações e saldos pendentes

Sub-entidades do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

Durante os exercícios de 2010 e 2011, a Santa Casa efetuou as seguintes transações com aquelas entidades:

Prestação de serviços

	(euros)	
	2011	2010
Departamento de Jogos	5.609.534	5.602.556

Saldos devedores e credores

No final dos exercícios de 2010 e 2011, os saldos resultantes de transações efetuadas com partes relacionadas são como segue:

	(euros)			
	2011		2010	
	Saldo Devedor	Saldo Credor	Saldo Devedor	Saldo Credor
Outras Contas a Pagar / Receber				
Departamento de Jogos (DJ)				
Lucros dos Jogos Sociais	29.390.995	-	22.343.524	-
Remunerações, Aquisições de Bens e Serviços, Impostos e Outros	2.160.546	461.354	1.923.045	471.684
TOTAL	31.551.541	461.354	24.266.569	471.684

Os saldos das partes relacionadas são compostos por movimentos de distribuição de resultados e movimentos operacionais de remunerações, aquisição de bens e serviços, aquisição de ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis, impostos e juros.

36 Eventos subsequentes

Não se registam eventos subsequentes.

37 Outras informações – Execução Orçamental

A execução orçamental da Santa Casa, nos exercícios de 2010 e 2011 apresenta os seguintes valores:

	(euros)				
	2010	Org. 2011	2011	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
71 - Vendas	774.606	816.000	1.076.320	260.320	31,9%
72 - Prestações de Serviços	28.990.332	32.419.374	29.276.581	(3.142.793)	(9,7%)
75 - Subsídios à Exploração	3.215.287	2.807.100	1.579.240	(1.227.860)	(43,7%)
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	145.763.971	149.299.150	171.085.895	21.786.745	14,6%
79 - Juros, Dividendos e outros Rendimentos Similares	8.955.353	9.285.250	19.800.403	10.515.153	113,2%
Total Receitas Correntes	187.699.548	194.626.874	222.818.439	28.191.565	14,5%
61 - Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	5.310.654	5.577.352	5.822.504	245.152	4,4%
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	51.054.989	65.168.711	56.332.344	(8.836.367)	(13,6%)
63 - Gastos c/Pessoal	92.059.132	109.167.665	105.455.379	(3.712.286)	(3,4%)
68 - Outros Gastos e Perdas	17.802.537	20.657.060	20.385.325	(271.735)	(1,3%)
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	2.270	11.000	2.082	(8.918)	(81,1%)
Total Despesas Correntes	166.229.583	200.581.788	187.997.635	(12.584.153)	(6,3%)
Saldo Corrente	21.469.965	(5.954.914)	34.820.804	40.775.718	(684,7%)
Desinvestimento	235.300	500.000	394	(499.606)	(99,9%)
Investimento	9.689.362	28.739.500	16.670.927	(12.068.573)	(42,0%)
Saldo Capital	(9.454.062)	(28.239.500)	(16.670.532)	11.568.968	(41,0%)

É de referir que por força da cedência da gestão dos estabelecimentos integrados do ISS, IP, a Santa Casa apresentou um orçamento suplementar, no qual previa um acréscimo de despesas correntes de 21.667.000 euros. A execução verificada, no exercício de 2011, dos estabelecimentos integrados do ISS, IP, cifrou-se nos 22.361.929 euros, o que significa um desvio negativo de 694.929 euros, já refletidos no mapa acima.

No que respeita às rubricas sem fluxo financeiro, verificam-se os seguintes valores:

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa - Relatório Gestão e Contas 2011

(euros)					
	2010	Orç. 2011	2011	Desvio	
	(1)	(2)	(3)	Valor (4 = 3 - 2)	% (5 = 4 / 2)
Reversões	514.384	4.400	1.400.260	1.395.860	--
Ganhos por aumento de justo valor	34.244	-	188.023	188.023	100,0%
Total Rendimentos sem Fluxo Financeiro	548.628	4.400	1.588.283	1.583.883	--
Gastos c/Pessoal - Fundo de Pensões	(5.505.252)	-	4.299.750	4.299.750	100,0%
Gastos de Depreciação e de Amortização	10.356.700	11.713.753	11.053.750	(660.003)	(5,6%)
Perdas por Imparidade	6.186.869	95.000	19.249.820	19.154.820	--
Perdas por redução de Justo Valor	49.491	-	204.577	204.577	100,0%
Provisões do Período	627.914	150.000	1.944.194	1.794.194	--
Outros Gastos e Perdas - Aplicação MEP e Abates AFT	2.920.941	-	3.911.246	3.911.246	100,0%
Total Gastos sem Fluxo Financeiro	14.636.664	11.958.753	40.663.338	28.704.585	240,0%
Saldo	(14.088.036)	(11.954.353)	(39.075.055)	(27.120.702)	226,9%

Encontra-se registada na rubrica "Perdas por Imparidade" a imparidade sobre o edifício sito na Av. José Malhoa, nºs 3 e 9, conforme descrito na Nota 7.

Na rubrica "Gastos com Pessoal – Fundo de Pensões" encontra-se o impacto na Demonstração de Resultados do Fundo de Pensões, conforme refiro na Nota 21.1.

Lisboa, 22 de março de 2012,

A Mesa da SCML

O Diretor Financeiro

(Manuel Carlos
Rodrigues Pereira)

(Pedro Miguel de Santana Lopes, Provedor)

(Fernando Eduardo Cabral Paes
de Sousa Afonso, Vice-Provedor)

(Maria Helena Passos
Rosa Lopes da Costa, Vogal)

(Rita Isabel Morais Tomaz
Valadas Pereira Marques, Vogal)

(Paulo Sérgio Rosa
Mateus Calado, Vogal)

Demonstrações Financeiras – Departamento de Jogos
Balço em 31 de dezembro

(euros)			
	Notas	2011	2010
Ativo			
Não corrente			
Ativos fixos tangíveis	6	6.653.693	5.829.761
Ativos intangíveis	7	1.730.388	2.659.496
Participações financeiras - outros métodos	8	19.600	19.600
Mediadores	11	3.394.684	-
Outros ativos financeiros	9	92.691.011	75.989.253
		104.489.376	84.498.110
Corrente			
Inventários	10	1.195.986	913.985
Mediadores	11	42.906.912	34.773.205
Adiantamentos a fornecedores		33.173	1.274
Estado e outros entes públicos	12	-	5.439
Outras contas a receber	13, 19, 33	27.817.808	21.677.897
Diferimentos	14	1.707.369	1.318.829
Outros ativos financeiros	4	-	33.750.000
Caixa e depósitos bancários	4	106.311.120	58.774.548
		179.972.369	151.215.178
Total do ativo		284.461.745	235.713.289
Capital próprio			
Capital próprio			
Fundo social	15	181.277	181.277
Resultados transitados	16	5.219.351	5.219.351
Outras variações no capital próprio	17	42.669.239	40.490.192
		48.069.867	45.890.820
Resultado líquido do período	16	525.959.028	433.402.037
Resultado distribuído aos Beneficiários	16	(523.133.806)	(433.129.759)
Resultados inerentes à constituição dos Fundos	17	(2.825.221)	(272.279)
Total do capital próprio		48.069.867	45.890.820
Passivo			
Não corrente			
Provisões	18	41.239.105	30.975.506
Prémios a Pagar	21	12.049.181	4.688.293
		53.288.285	35.663.799
Corrente			
Fornecedores	20	6.404.247	8.760.047
Estado e outros entes públicos	12	6.740.340	6.219.609
Prémios a pagar	21	28.930.714	22.333.845
Outras contas a pagar	22,33	125.359.082	106.295.084
Diferimentos	23	15.669.210	10.550.084
		183.103.593	154.158.670
Total do passivo		236.391.878	189.822.469
Total do capital próprio e do passivo		284.461.745	235.713.289

O Diretor Financeiro

O Administrador Executivo

(Manuel Carlos Rodrigues Pereira)

(Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa
Afonso)

As notas das páginas 47 a 90 constituem parte integrante das demonstrações financeiras apresentadas.

Demonstração dos resultados por naturezas

(euros)			
Rendimentos e Gastos	Notas	2011	2010
Vendas e serviços prestados	24	593.668.055	496.590.237
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	25	(5.983.713)	(4.663.406)
Fornecimentos e serviços externos	26,33	(58.183.155)	(59.133.386)
Gastos com o pessoal	27	(10.289.373)	(7.214.411)
Imparidade de inventários (perdas/ reversões)	10	(18.659)	-
Imparidade de dívidas a receber (perdas/ reversões)	11	(41.266)	(108.907)
Provisões (aumentos/ reduções)	18	(10.358.462)	(4.695.790)
Aumentos/ reduções de justo valor	9	2.596	5.751
Outros rendimentos e ganhos	28	17.648.010	15.271.984
Outros gastos e perdas	29	(1.715.566)	(1.463.057)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		524.728.465	434.589.016
Gastos/ reversões de depreciação e de amortização	6, 7	(3.702.739)	(3.135.307)
Imparidade de investimentos depreciáveis/ amortizáveis (perdas/ reversões)		-	-
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		521.025.726	431.453.709
Juros e rendimentos similares obtidos	30	5.635.941	2.276.579
Juros e gastos similares suportados	30	(702.639)	(328.250)
Resultado líquido do período		525.959.028	433.402.037

O Diretor Financeiro

O Administrador Executivo

(Manuel Carlos Rodrigues Pereira)

(Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa
Afonso)

Demonstração da alteração dos capitais próprios

	(euros)				
	Fundo social	Resultados transitados	Outras variações no capital próprio	Resultado líquido do período	Total
A 1 de janeiro de 2010	181.277	8.851.173	40.860.294	(3.631.890)	46.260.855
Alterações no período					
Alterações políticas contabilísticas	-	-	-	-	-
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	(3.631.823)	(370.103)	3.631.890	(370.035)
	-	(3.631.823)	(370.103)	3.631.890	(370.035)
Resultado líquido do período	-	-	-	433.402.037	433.402.037
Resultado integral	181.277	5.219.351	40.490.192	433.402.037	479.292.857
Operações com detentores de capital no período					
Distribuições	-	-	-	(433.129.759)	(433.129.759)
Outras operações	-	-	-	(272.279)	(272.279)
	-	-	-	(433.402.037)	(433.402.037)
31 de dezembro de 2010	181.277	5.219.351	40.490.192	-	45.890.820
1 de janeiro de 2011	181.277	5.219.351	40.490.192	-	45.890.820
Alterações no período					
Alterações políticas contabilísticas	-	-	-	-	-
Outras alterações reconhecidas no capital próprio	-	-	2.179.047	-	2.179.047
	-	-	2.179.047	-	2.179.047
Resultado líquido do período	-	-	-	525.959.028	525.959.028
Resultado integral	181.277	5.219.351	42.669.239	525.959.028	574.028.894
Operações com detentores de capital no período					
Distribuições	-	-	-	(523.133.806)	(523.133.806)
Outras operações	-	-	-	(2.825.221)	(2.825.221)
	-	-	-	(525.959.028)	(525.959.028)
31 de dezembro de 2011	181.277	5.219.351	42.669.239	-	48.069.867

O Diretor Financeiro

O Administrador Executivo

(Manuel Carlos Rodrigues Pereira)

(Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa Afonso)

Demonstração dos fluxos de caixa

	(euros)	
	2011	2010
Fluxos de caixa das atividades operacionais		
Recebimentos de mediadores	1.223.839.064	1.025.737.086
Pagamentos a fornecedores	(56.930.430)	(54.271.354)
Pagamentos ao pessoal	(5.688.846)	(9.673.624)
Caixa gerada pelas operações	1.161.219.788	961.792.108
Outros recebimentos/ pagamentos		
Rec. outras atividades operacionais		
Recebimentos Euromilhões	1.558.314	2.447.654
Outros recebimentos	289.103	325.407
Pag. outras atividades operacionais		
Estado	(76.850.892)	(61.775.933)
Pagamento de prémios	(538.985.280)	(463.507.686)
Distribuição de resultados aos Beneficiários	(503.587.186)	(444.874.362)
Pagamentos Euromilhões	(5.291.084)	(173.688)
Outros Pagamentos	(5.738.420)	(920.430)
Rec./Pagam. SC, HOSA, CMRA e ESSA	(4.356.446)	(6.934.989)
Fluxos de caixa líquidos das atividades operacionais	28.257.898	(13.621.920)
Fluxos de caixa das atividades de investimento		
Pagamentos respeitantes a:		
Ativos fixos tangíveis	(512.078)	(160.221)
Ativos intangíveis	(27.222)	(171.122)
Investimentos financeiros	(23.549.956)	(15.572.191)
Recebimentos provenientes de:		
Investimentos financeiros	9.130.966	14.620.494
Juros e rendimentos similares	487.108	2.988.180
Fluxos de caixa líquidos das atividades de investimento	(14.471.182)	1.705.140
Fluxos de caixa das atividades de financiamento		
Pagamentos respeitantes a:		
Juros e gastos e similares	(144)	(108)
Fluxos de caixa líquidos das atividades de financiamento	(144)	(108)
Variação de caixa e seus equivalentes	13.786.572	(11.916.888)
Efeitos das diferenças de câmbio	-	-
Caixa e seus equivalentes no início do período	92.524.548	104.441.436
Caixa e seus equivalentes no fim do período	106.311.120	92.524.548
Detalhe da Caixa e equivalentes de caixa		
Caixa	146.349	249.246
Depósitos bancários	106.164.771	92.275.302
	106.311.120	92.524.548

O Diretor Financeiro

O Administrador Executivo

(Manuel Carlos Rodrigues Pereira)

(Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa
Afonso)

Anexo às demonstrações financeiras

1 Introdução

O Departamento de Jogos (referido neste documento como “Departamento de Jogos” ou “Entidade”) integra a estrutura orgânica da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (referida neste documento como “Santa Casa” ou “Serviços Centrais”), tal como previsto nos Estatutos desta entidade, publicados como anexo ao Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de dezembro.

O Departamento de Jogos tem a sua operação sediada na Rua das Taipas, nº.1, Freguesia de São José, Concelho de Lisboa.

Esta Entidade tem como atividade a gestão e exploração de Lotarias, Apostas Mútuas e quaisquer jogos autorizados ou por qualquer forma concedidos à Santa Casa, tendo em vista a obtenção eficaz dos meios necessários à prossecução dos seus fins ou de outros de ordem social, a nível nacional, definidos por lei.

Os jogos atualmente explorados pelo Departamento de Jogos são:

- Lotaria Clássica
- Lotaria Popular
- Lotaria Instantânea
- Totoloto
- Totobola
- Joker
- Euromilhões

No âmbito da concessão o Departamento de Jogos tem atribuídas competências para o exercício das seguintes atividades:

- Elaboração do seu plano de atividades, orçamento e relatório e contas;
- Definição das condições essenciais à habilitação de prémios, a aprovar pela tutela;
- Aprovação dos planos de extrações das lotarias;
- Definição dos regulamentos de jogos, incluindo a fixação do preço de aposta, valor percentual de receita a reservar para prémios, a aprovar pela tutela;
- Definição do número de prémios a vigorar para cada modalidade de jogo social, a aprovar pela tutela;
- Estruturação orgânica dos serviços;
- Elaboração do regulamento geral de cada jogo social, a aprovar pela tutela;

- Determinação das modalidades desportivas a incluir nos concursos de apostas mútuas desportivas;
- Definição da rede de postos de venda a estabelecer a nível nacional, regulamentando a sua atividade e fixando as respetivas remunerações pagas pelos jogadores;
- Habilitação da Mesa da Santa Casa com as informações e pareceres sobre Jogos Sociais cuja exploração venha a ser proposta à Santa Casa;
- Apreciação dos processos de contraordenação que vierem a ser instaurados quanto à exploração ilícita de Jogos Sociais; e
- Apresentação de propostas à Mesa da Santa Casa, quanto a possíveis filiações em organismos internacionais de lotarias e outros Jogos Sociais.

Ao dispor de orçamento e demonstrações financeiras próprias, anexos ao orçamento e demonstrações financeiras da Santa Casa, o Departamento de Jogos não integra as demonstrações financeiras consolidadas da Santa Casa.

Os Órgãos do Departamento de Jogos encontram-se definidos através do art.º 28º do Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de dezembro, sendo estes o Administrador Executivo e os Júris (concursos, extrações e reclamações). No período entre 1 de janeiro e 13 de setembro de 2011 encontravam-se nomeados como Administradores Executivos dois Vogais da Mesa da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. A partir de 14 de setembro de 2011 encontra-se nomeado como Administrador Executivo o Vice-Provedor da Santa Casa. As referências a “Administrador Executivo”, ao longo deste anexo, referem-se ao órgão social.

Estas demonstrações financeiras individuais foram aprovadas pela Mesa da Santa Casa, na reunião de 22 de março de 2012. É opinião da Mesa que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações do Departamento de Jogos, bem como a sua posição e performance financeira e fluxos de caixa.

2 Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

2.1. Base de Preparação

Estas demonstrações financeiras individuais foram preparadas de acordo com as disposições do SNC, tendo sido preparadas de acordo com o princípio do custo histórico.

A preparação das demonstrações financeiras em conformidade com o SNC requer o uso de estimativas, pressupostos e julgamentos críticos no processo da determinação das políticas contabilísticas a adotar pelo Departamento de Jogos, com impacto significativo no valor contabilístico dos ativos e passivos, assim como nos rendimentos e gastos do período.

Apesar de estas estimativas serem baseadas nas melhores experiências 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 5.

2.2. Derrogação das disposições do SNC

Não existiram, no decorrer do período a que respeitam estas demonstrações financeiras, quaisquer casos excecionais que implicassem diretamente a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC.

2.3. Comparabilidade das demonstrações financeiras

Os elementos constantes nas presentes demonstrações financeiras são, na sua totalidade, comparáveis com os do período anterior.

3 Principais políticas contabilísticas

As principais políticas de contabilidade aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as que abaixo se descrevem. Estas políticas foram consistentemente aplicadas a todos os períodos apresentados, salvo indicação contrária.

3.1. Conversão cambial

i) Moeda funcional e de apresentação

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras do Departamento de Jogos estão mensurados na moeda do ambiente económico em que cada entidade opera (moeda funcional), o euro. As demonstrações financeiras do Departamento de Jogos e respetivas notas deste anexo são apresentadas em euros, salvo indicação explícita em contrário, a moeda de apresentação da Santa Casa.

ii) Transações e saldos

As transações em moedas diferentes do euro são convertidas na moeda funcional utilizando as taxas de câmbio à data das transações. Os ganhos ou perdas cambiais resultantes do pagamento/ recebimento das transações bem como da conversão pela taxa de câmbio à data do balanço, dos ativos e dos passivos monetários denominados em moeda estrangeira, são reconhecidos na demonstração dos resultados, como “Juros e rendimentos similares obtidos” ou “Juros e gastos similares suportados” se relacionados com aplicações financeiras ou empréstimos/ operações de financiamento; ou, como “Outros rendimentos e ganhos” ou “Outros gastos e perdas” para todos os outros saldos e transações, reconhecidos na demonstração dos resultados.

iii) Cotações utilizadas

As cotações de moeda estrangeira utilizadas para conversão de saldos expressos em moeda estrangeira, foram como segue:

Moeda	2011	2010
USD	1,2939	1,3362
CHF	1,2156	1,2504
GBP	0,8353	0,8608

3.2. Ativos fixos tangíveis

Os ativos tangíveis encontram-se valorizados ao custo deduzido das depreciações acumuladas e eventuais perdas por imparidade. Este custo inclui o montante da valorização, determinado à data de transição para NCRF, e o custo 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 empréstimos obtidos para a construção de ativos tangíveis qualificáveis são reconhecidos como parte do custo de construção do ativo.

O Departamento de Jogos 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€.

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 período em que são incorridos.

Os custos a suportar com o desmantelamento ou remoção de ativos instalados em propriedade de terceiros serão considerados como parte do custo inicial dos respetivos ativos quando se traduzam em montantes significativos.

As vidas úteis estimadas para os ativos fixos tangíveis mais significativos são conforme segue:

	Anos
Edifícios e outras construções	Entre 10 a 50 anos
Equipamento básico	Entre 3 a 12 anos
Equipamento de transporte	Entre 6 a 10 anos
Equipamento Informático	Entre 1 a 14 anos
Sinalética	Entre 5 a 8 anos
Outros ativos fixos tangíveis	Entre 4 a 30 anos

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 (ver política 3.4).

As vidas úteis dos ativos são revistas em cada 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.

Os ganhos ou perdas na alienação dos ativos são determinados pela diferença entre o valor de realização e o valor contabilístico do ativo, sendo reconhecidos na demonstração dos resultados.

3.3. Ativos intangíveis

O custo dos ativos intangíveis adquiridos separadamente reflete, em geral, os benefícios económicos futuros esperados e compreende o seu preço de compra, incluindo custos

com direitos intelectuais, taxas e qualquer custo diretamente atribuível à preparação do ativo, para o seu uso pretendido.

Os ativos intangíveis gerados internamente são reconhecidos pelo seu custo, sempre que seja provável que da sua utilização possam advir benefícios económicos futuros para o Departamento de Jogos e o seu custo possa ser mensurado com fiabilidade.

No caso do Departamento de Jogos, os ativos que se enquadram nestas definições correspondem:

i) aos programas de computador (software) adquiridos como suporte essencial às suas operações administrativas e acessórias;

ii) aos custos incorridos com o desenvolvimento do portal de Jogos, através do qual funciona o sistema de apostas on-line para os apostadores dos Jogos Sociais; e

iii) a todos os gastos de desenvolvimento interno de aplicações informáticas desenhadas em função das necessidades particulares do Departamento de Jogos, desde que cumpridas as seguintes condições, cumulativamente:

- a) A aplicação informática em desenvolvimento é avaliada como tecnicamente viável e será concluída;
- b) Existe uma intenção expressa do Departamento de Jogos de utilizar a aplicação informática que resultar do projeto e está demonstrada a existência de competências internas para tal utilização;
- c) Está demonstrado que a utilização da aplicação informática gera benefícios para as operações do Departamento de Jogos;
- d) Está assegurado o financiamento e a alocação de recursos técnicos necessários para a conclusão do projeto; e
- e) O sistema interno de imputação de custos aos projetos permite a correta mensuração dos custos de desenvolvimento da aplicação.

Sempre que um projeto em curso não cumpra com os critérios acima definidos, os custos incorridos são reconhecidos imediatamente em resultados do período.

O Departamento de Jogos valoriza os seus ativos intangíveis, após o reconhecimento inicial, pelo modelo do custo, ou seja, ao custo inicial deduzido da amortização acumulada e de quaisquer perdas por imparidade acumuladas.

Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados numa base sistemática, durante a sua vida útil estimada, a partir da data em que se encontram disponíveis para uso. As

vidas úteis estimadas para os ativos fixos intangíveis mais significativos são conforme segue:

	Anos
Programas de computador	Entre 1 a 6 anos

O Departamento de Jogos 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 anualmente quanto à sua razoabilidade.

3.4. Imparidade de ativos não financeiros

O Departamento de Jogos 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, o Departamento de Jogos regista a respetiva perda por imparidade na demonstração dos resultados.

O valor recuperável é o maior de entre o justo valor do ativo deduzido dos custos de venda e o seu valor de uso. Para a determinação da existência de imparidade, os ativos são alocados ao nível mais baixo para o qual existem fluxos de caixa separados identificáveis (unidades geradoras de caixa).

Sempre que adequado, é analisada a hipótese de reverter perdas por imparidade consideradas em períodos anteriores. Quando há lugar ao registo ou reversão de imparidade, a amortização e depreciação dos ativos são recalculadas prospectivamente.

Os ativos não financeiros, que não o goodwill, para os quais tenham sido reconhecidas perdas por imparidade são avaliados, a cada data de relato, sobre a possível reversão das perdas por imparidade.

Quando há lugar ao registo ou reversão de imparidade, a amortização e depreciação dos ativos são recalculadas prospectivamente de acordo com o valor recuperável.

3.5. Ativos financeiros

Determina-se a classificação dos ativos financeiros, na data do reconhecimento inicial.

Os ativos financeiros são classificados/ mensurados como:

- (a) Ao custo ou ao custo amortizado menos qualquer perda por imparidade; ou
- (b) Ao justo valor com as alterações de justo valor a serem reconhecidas na demonstração de resultados.

O Departamento de Jogos classifica e mensura ao custo ou ao custo amortizado, os ativos financeiros: i) que em termos de prazo sejam à vista ou tenham maturidade definida; ii) cujo retorno seja de montante fixo, de taxa de juro fixa ou de taxa variável correspondente a um indexante de mercado; e iii) que não possuam nenhuma cláusula contratual da qual possa resultar a perda do valor nominal e do juro acumulado.

Para os ativos registados ao custo amortizado, os juros obtidos a reconhecer em cada período são determinados de acordo com o método da taxa de juro efetiva, que corresponde à taxa que desconta exatamente os recebimentos de caixa futuros estimados durante a vida esperada do instrumento financeiro.

São registados ao custo ou ao custo amortizado os ativos financeiros que constituem empréstimos concedidos, contas a receber (clientes, outros devedores, etc.) e instrumentos de capital próprio, bem como quaisquer contratos derivados associados, que não sejam negociados em mercado ativo ou cujo justo valor não possa ser determinado de forma fiável.

O Departamento de Jogos classifica e mensura ao justo valor os ativos financeiros que constituem instrumentos de capital próprio cotados em mercado ativo, contratos derivados e ativos financeiros detidos para negociação. As variações de justo valor são registadas nos resultados do período.

O Departamento de Jogos avalia a cada data de relato financeiro a existência de indicadores de perda de valor para os ativos financeiros que não sejam mensurados ao justo valor

através de resultados. Se existir uma evidência objetiva de imparidade, o Departamento de Jogos reconhece uma perda por imparidade na demonstração dos resultados.

Os ativos financeiros são desreconhecidos quando os direitos ao recebimento dos fluxos monetários originados por esses investimentos expiram ou são transferidos, assim como todos os riscos e benefícios associados à sua posse.

3.6. Compensação de saldos

A compensação de ativos e passivos financeiros, assim como o relato de saldos líquidos no balanço, apenas é efetuada quando existe um direito legal vinculativo para levar a cabo a compensação, bem como a intenção de efetuar a regularização dos saldos pelo valor líquido ou quando o ativo e o passivo sejam realizados e pagos simultaneamente.

3.7. Inventários

Os inventários do Departamento de Jogos compreendem bilhetes de Jogos Sociais de Apostas Mútuas e Lotaria Instantânea, rolos de papel térmico utilizados para o registo das apostas, pelos mediadores (bens essenciais ao funcionamento do equipamento do sistema de jogo on-line) e material tipográfico e informático para impressão de jogo.

Os inventários são reconhecidos inicialmente ao custo de aquisição, o qual inclui todas as despesas suportadas com a compra, sendo valorizados posteriormente ao menor entre o custo de aquisição e o valor líquido de realização. O método de custeio dos inventários é o custo médio ponderado.

3.8. Mediadores e Outras contas a receber

As rubricas de Mediadores e Outras contas a receber são reconhecidas inicialmente ao justo valor, sendo subsequentemente mensuradas ao custo amortizado, deduzido de ajustamentos por imparidade (se aplicável).

As receitas de Apostas Mútuas são usualmente entregues pelos mediadores até uma semana após o sorteio, as entregas de receitas do jogo físico de Lotaria Nacional, para

mediadores com garantia bancária, são regularizados até 30 dias após a véspera do sorteio, os mediadores sem garantia bancária pagam no ato do levantamento do jogo, a lotaria

desmaterializada é paga na quarta-feira da semana seguinte à semana da venda e as receitas de Lotaria Instantânea são cobradas na semana seguinte à receção da encomenda no terminal "Altura".

As perdas por imparidade dos Mediadores e Outras contas a receber são registadas, sempre que exista evidência objetiva de que os mesmos não são recuperáveis conforme os termos iniciais da transação. As perdas por imparidade identificadas são registadas na demonstração dos resultados, em "Imparidade de Dívidas a receber", sendo subsequentemente revertidas pela mesma rubrica, caso os indicadores de imparidade diminuam ou desapareçam.

Dificuldades financeiras severas, probabilidade de declaração de falência ou reestruturação financeira são considerados como indicadores de que o valor a receber encontra-se em imparidade. O valor ajustado corresponde à diferença entre o valor originalmente devido e o valor presente dos fluxos de caixa futuros.

3.9. Caixa e equivalentes de caixa

O caixa e equivalentes de caixa incluem caixa, depósitos bancários, outros investimentos de curto prazo, de liquidez elevada e com maturidades iniciais até 3 meses, e descobertos bancários. Os descobertos bancários, quando contratualizados, são apresentados no Balanço, no passivo corrente, na rubrica "Financiamentos obtidos", e são considerados na elaboração da demonstração dos fluxos de caixa, como caixa e equivalentes de caixa.

3.10. Passivos financeiros

Determina-se a classificação dos passivos financeiros, na data do reconhecimento inicial.

Os passivos financeiros são classificados/ mensurados como:

- (a) Ao custo ou ao 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.

O Departamento de Jogos classifica e mensura ao custo ou ao custo amortizado, os passivos financeiros: i) que em termos de prazo sejam à vista ou tenham maturidade

definida; ii) cuja remuneração seja de montante fixo, de taxa de juro fixa ou de taxa variável correspondente a um indexante de mercado; e iii) que não possuam nenhuma cláusula contratual da qual possa resultar uma alteração à responsabilidade pelo reembolso do valor nominal e do juro acumulado a pagar.

Para os passivos registados ao custo amortizado, os juros obtidos a reconhecer em cada período são determinados de acordo com o método da taxa de juro efetiva, que corresponde à taxa que desconta exatamente os pagamentos de caixa futuros contratados durante a vida esperada do instrumento financeiro.

São registados ao custo ou ao custo amortizado os passivos financeiros que constituem financiamentos obtidos, contas a pagar (fornecedores, outros credores, etc.) e instrumentos de capital próprio, bem como quaisquer contratos derivados associados, que não sejam negociados em mercado ativo ou cujo justo valor não possa ser determinado de forma fiável.

3.11. Financiamentos obtidos

Os financiamentos obtidos são inicialmente reconhecidos ao justo valor, líquido de custos de transação e montagem incorridos. Os financiamentos são subsequentemente apresentados ao custo amortizado sendo a diferença entre o valor nominal e o justo valor inicial reconhecida na demonstração dos resultados ao longo do período do financiamento, utilizando o método da taxa de juro efetiva.

Os financiamentos obtidos são classificados no passivo corrente, exceto se o Departamento de Jogos possuir um direito incondicional de diferir o pagamento do passivo por, pelo menos, 12 meses após a data do balanço, sendo neste caso classificados no passivo não corrente.

3.12. Fornecedores e Outras contas a pagar

As rubricas de Fornecedores e Outras contas a pagar constituem obrigações de pagar pela aquisição de bens ou serviços sendo reconhecidas inicialmente ao justo valor, e subsequentemente mensuradas ao custo ou ao custo amortizado, utilizando o método da taxa de juro efetiva.

3.13. Benefícios aos empregados

A Santa Casa 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 plano de pensões

de benefícios definidos (doravante designado de “Plano de Pensões”), em função do quadro de pessoal da Santa Casa e do Departamento de Jogos à data de constituição.

O Departamento de Jogos assume adicionalmente a responsabilidade pelo pagamento de pré-reformas, até ao seu momento de passagem efetiva à reforma. Estes pagamentos correspondem a parte do salário do empregado 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 19, o Fundo foi constituído de forma a financiar a quase totalidade das suas responsabilidades por tais pagamentos.

➤ Plano de Pensões do Departamento de Jogos

Durante o primeiro trimestre de 2008 foi constituído o Fundo de Pensões da Santa Casa, 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 Plano de Pensões atribuído 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 ao Departamento de Jogos):

- Decreto-Lei n.º 247/80 – abrange o pessoal que desde 31 de julho de 1980 pelos estatutos de aposentação e de sobrevivência do funcionalismo público (nº.2 do artigo 2º), e que, a essa data, já se encontrava vinculado a organismos do Estado, onde passou a estar sujeito ao regime da função pública (artigo 3º), e pessoal que se encontrava reformado pela Caixa de Previdência dos Empregados

da Assistência, garantindo a Santa Casa 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 (nºs. 1 e 2 do artigo 6º);

- Decreto-Lei n.º 94/2000 – abrange os colaboradores do Departamento de Jogos que, até 31 de dezembro de 2005, reuniam as condições expressas no artigo 1º do referido diploma. Os benefícios a cargo da Santa Casa são os seguintes:
 - 1) Pensão de aposentação a atribuir, de acordo com o Decreto-Lei nº. 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 plano 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 pelo CNP corresponde a 60% da pensão de reforma, sendo que a quota-parte a cargo da Santa Casa 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 valor presente da obrigação do benefício determinado à data de

balanço, deduzido do justo valor dos ativos do plano, juntamente com ajustamentos relativos a custos de serviços passados.

Os ganhos e perdas gerados por um corte ou uma liquidação de um plano de pensões de benefícios definidos são reconhecidos nos resultados do período 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.

➤ Férias e subsídio de férias

De acordo com a legislação vigente, os trabalhadores têm, anualmente, direito no mínimo a 22 dias úteis de férias, bem como a um mês de subsídio de férias, direito esse adquirido no ano anterior ao do seu pagamento. Estas responsabilidades são registadas no período em que todos os trabalhadores adquirem o respetivo direito, independentemente da data do seu pagamento, sendo o saldo a pagar relevado na rubrica de "Credores por acréscimos de gastos".

3.14. Provisões

As provisões são reconhecidas quando o Departamento de Jogos tem: 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, o Departamento de Jogos 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 exfluxo para pagar a obrigação é determinada considerando a classe de obrigações de forma agregada.

Provisão para reclamação e pagamento de prémios

O Departamento de Jogos encontra-se regulado por legislação específica, criada para efeitos de enquadramento e âmbito da atividade de exploração dos Jogos Sociais, a qual se alicerça na obrigatoriedade de constituição de Fundos destinados ao pagamento de prémios por reclamações procedentes. Assim, o Departamento de Jogos deve ter permanentemente refletido nas suas demonstrações financeiras as obrigações assumidas, atualizando a provisão em função das receitas globais anuais de jogo, com os seguintes limites:

Diploma legal	Jogo	% Receitas	% Prémios	Limite máximo fixado (euros)
Dec.-Lei n.º 84/85, de 28 de mar., com as alterações introduzidas pelos Dec.-Lei n.º 387/86, de 17 de nov. e n.º 258/97, de 30 de set., republicado pelo Dec.-Lei n.º 317/2002, de 27 de dez., e Dec.-Lei n.º 153/2000 de 21 de jul.	Totoloto	0,5%	-	423.978
	Totobola	0,5%	-	74.820
Dec.-Lei n.º 200/2009, de 27 de ago., regulamentado pela Portaria n.º 102/2011, de 11 de mar.	Totoloto	-	10% (a)	Não definido
Dec.-Lei n.º 412/93, de 21 de dez., republicado pelo Dec.-Lei n.º 153/2009, de 2 de jul.	Joker	2,0%	-	1.000.000
Dec.-Lei n.º 210/2004, de 20 de ago., alterado pelo Dec.-Lei n.º 44/2011, de 24 de mar.	Euromilhões	1% (b)	-	150.000.000

(a) Percentagem de retenção aplicável a partir de 13 de março de 2011. Até esta data a percentagem de retenção era de 12%. Este fundo é incrementado ou utilizado consoante o montante para prémios da categoria "Número da Sorte" seja superior, ou inferior ao valor de prémios a pagar desta categoria, respectivamente.

(b) Percentagem de retenção e limite máximo aplicáveis a partir de março de 2011. Até fevereiro a percentagem de retenção era de 0,5% e o limite máximo fixado de 50.000.000 euros.

Provisão para processos judiciais em curso

Provisões relacionadas com processos judiciais que respeitam essencialmente a discordâncias de natureza contratual com fornecedores. O Departamento de Jogos

reconhece esta provisão quando estima que é mais provável do que não que a Empresa tenha de pagar.

3.15. Fundo para pagamento de prémios do Jogo Social Totoloto

Com a promulgação do Decreto-Lei n.º 200/2009, de 27 de agosto e com a publicação da Portaria nº 102/2011 de 11 de março, o Departamento de Jogos encontra-se obrigado a constituir um Fundo para pagamento de prémios dos sorteios do Jogo Social Totoloto,

garantindo o montante mínimo de 1.000.000 euros para o primeiro prémio. Esta conta é reforçada em função da incidência de uma taxa fixa de 10% sobre os prémios de Totoloto. Assegura, ainda, quando necessário o direito ao pagamento dos prémios da categoria especial de prémios denominada “Número da Sorte”.

3.16. Distribuição de resultados aos beneficiários dos Jogos Sociais

A distribuição de resultados aos beneficiários dos Jogos Sociais explorados pelo Departamento de Jogos é reconhecida como obrigação nas demonstrações financeiras no período em que estes são aprovados pela Mesa da Santa Casa. A distribuição de resultados aos beneficiários dos Jogos Sociais é efetuada de acordo com a legislação aplicável, nomeadamente através do Decreto-Lei nº 56/2006 de 15 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março e pelo Decreto-Lei nº 106/2011 de 21 de outubro.

3.17. Outras variações no Capital Próprio - Subsídios e apoios do Governo

Dada a sua atividade o Departamento de Jogos não recebe subsídios do Governo ou de qualquer entidade similar.

Os Decretos-Lei que regulam a atividade do Departamento de Jogos determinam, relativamente às obrigações de renovação de equipamento de jogo, a cativação de receitas obtidas com os Jogos Sociais para o financiamento do investimento futuro em equipamento, antes da distribuição de resultados aos beneficiários. Este requisito visa garantir os meios líquidos ao gestor dos Jogos Sociais, que lhe permitam manter a rede de jogo on-line em funcionamento.

O valor das receitas cativado anualmente é regularizado em função das amortizações dos equipamentos de jogo, pelo que assume na substância a natureza de um subsídio ao investimento não reembolsável. O valor das receitas cativado tem um tratamento contabilístico análogo aos subsídios, pelo que é registado na rubrica de “Outras variações no capital próprio – subsídios”.

3.18. Locações

Nas locações consideradas operacionais, únicas a que o Departamento de Jogos recorreu, as rendas a pagar são reconhecidas como gasto na demonstração dos resultados numa base linear, durante o período da locação.

3.19. Especialização de gastos e rendimentos

Os gastos e rendimentos são registados no período a que se referem, independentemente do seu pagamento ou recebimento, de acordo com o princípio contabilístico da especialização dos exercícios.

As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes créditos e gastos são reconhecidos como ativos ou passivos, se qualificarem como tal.

3.20. Rédito

O rédito do Departamento de Jogos resulta essencialmente da exploração dos Jogos Sociais do Estado, atribuídos pela Tutela, nomeadamente jogos de Apostas Mútuas e Lotarias. O rédito é registado líquido de prémios de jogo, remunerações dos mediadores pagas pelos jogadores, devoluções reconhecidas e imposto do selo sobre apostas.

Apostas de Jogo

Lotaria Clássica e Popular: o rédito é reconhecido no período em que a extração é realizada. As vendas efetuadas em período anterior ao da realização da extração são consideradas como “Diferimentos – Rendimentos a reconhecer”.

Lotaria Instantânea: o rédito é reconhecido em função das vendas efetuadas aos mediadores nos pontos de venda, face ao capital emitido e prémios já pagos.

Apostas Mútuas: os créditos são reconhecidos na data da realização do concurso. O procedimento é extensivo às apostas mútuas constantes nos registos para cinco semanas. Todas as receitas de jogo têm origem em Portugal Continental, Região Autónoma dos Açores e Região Autónoma da Madeira.

Prémios de Jogo

Lotaria Clássica e Popular: os prémios de jogo são reconhecidos no momento da extração. Os prémios que venham a caducar por falta de levantamento após um período de 3 meses são reconhecidos como rendimento do período em que ocorre a caducidade.

Lotaria Instantânea: os prémios são especializados de acordo com a percentagem prevista no regulamento de jogo, tendo este sido especializado em função da média do rácio prémios/ vendas, dos últimos quatro anos, arredondada por excesso.

Apostas Mútuas: os prémios são reconhecidos na data de realização do concurso, sendo que o procedimento é extensível às apostas constantes nos registos para as cinco semanas. A política adotada para prémios caducados é idêntica à atrás referida para a Lotaria Clássica e Popular.

Até 11 de março de 2011 as percentagens para prémios eram regulamentadas pela Portaria n.º 973/2009 de 31 de agosto. A Portaria n.º 102/2011, de 11 de março revoga a Portaria 973/2009 (art.º 3.º), mantendo as percentagens para prémios.

As percentagens para prémios incidem sobre os rendimentos brutos das Apostas Mútuas, e sobre o capital emitido das Lotarias:

Jogo Social	% Prémios
Totobola	60%
Totoloto	55%
Joker	55%
Euromilhões	50%
Lotaria Nacional	70%
Lotaria Instantânea	Entre 50% e 70%

Imposto do selo

Com a promulgação do Decreto-Lei n.º 175/2009, de 4 de agosto, com efeitos práticos a 1 de setembro de 2009, os Jogos Sociais passaram a estar sujeitos a Imposto do Selo, o qual passa a incidir sobre as apostas realizadas à taxa de 4,5%, conforme verba 11 da

Tabela Geral do Imposto do Selo. O imposto é exigido a quem detém o título do benefício do rendimento, neste caso o Departamento de Jogos, e tratando-se de um imposto cobrado por conta do Estado numa transação que originou rédito, este é abatido ao rédito dos Jogos Sociais.

Remunerações dos mediadores pagas pelos jogadores

Os mediadores são remunerados pelos jogadores relativamente aos serviços que lhes são prestados, conforme previsto no regulamento dos mediadores (Portaria nº. 313/2004).

Esta remuneração é realizada mediante a cobrança de uma percentagem sobre o valor das apostas, paga pelos jogadores, de acordo com as tabelas aprovadas pela Mesa da Santa Casa.

O preço final da aposta já inclui esta remuneração.

Jogo Social	% Remuneração
Totobola	7%
Totoloto	7%
Joker	7%
Euromilhões	5%
Lotaria Clássica	12,7%
Lotaria Clássica - Venda <i>on-line</i> (a)	7%
Lotaria Popular	12,5%
Lotaria Popular - Venda <i>on-line</i> (a)	7%
Lotaria Instantânea	10%

(a) Início a 5 de outubro de 2010

Outros

O rédito proveniente de ativos financeiros é reconhecido através do método da taxa de juro efetiva.

3.21. Demonstração de fluxos de caixa

A demonstração de fluxos de caixa é preparada de acordo com o método direto.

Para efeitos da demonstração de fluxos de caixa, a rubrica de caixa e equivalentes de caixa compreende também eventuais descobertos bancários incluídos no balanço, na rubrica de "Financiamento obtido - corrente".

Os fluxos de caixa são classificados na demonstração de fluxos de caixa, dependendo da sua natureza, em atividades: i) operacionais; ii) investimento; e iii) financiamento.

As atividades operacionais englobam essencialmente os recebimentos de mediadores, o pagamento de prémios e de impostos, a distribuição dos resultados aos beneficiários, os pagamentos a fornecedores e ao pessoal.

Os fluxos de caixa incluídos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, recebimentos e pagamentos da venda e compra de ativos imobilizados, 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 empréstimos obtidos, pagamento de rendas de locações e juros e despesas relacionadas.

3.22. 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.

3.23. Matérias ambientais

São reconhecidas provisões para matérias ambientais sempre que o Departamento de Jogos tenha uma obrigação legal ou construtiva, como resultado de acontecimentos passados, relativamente à qual seja provável que uma saída de recursos se torne necessária para a liquidar, e possa ser efetuada uma estimativa fiável do montante dessa obrigação.

3.24. Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros

Na ausência de uma NCRF de aplicação específica a uma transação ou a outro evento ocorrido na Entidade, a política de relato financeiro a seguir baseia-se em normas e

interpretações que tratem de transações ou eventos semelhantes e na Estrutura Conceptual.

3.25. Principais estimativas e julgamentos apresentados

As estimativas e julgamentos com impacto nas demonstrações financeiras do Departamento de Jogos 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 período seguinte são as que seguem:

Estimativas contabilísticas relevantes

i) Provisões

O Departamento de Jogos 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, o Departamento de Jogos suporta o seu julgamento com base na opinião dos advogados para determinar a necessidade de reconhecimento da eventual provisão para fazer face a essas contingências bem como o valor da mesma (nota 18).

ii) Pressupostos atuariais

A determinação das responsabilidades com pensões de reforma 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 impactos no valor contabilístico líquido das responsabilidades, sendo tal impacto expresso em resultados do período (nota 19).

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 período.

Estes dois parâmetros são definidos de acordo com o melhor julgamento para os ativos no âmbito da atividade (nota 6 e nota 7).

4 Fluxos de caixa

4.1. Caixa e seus equivalentes que não estão disponíveis para uso

O Departamento de Jogos não possui quaisquer montantes de “Caixa e equivalentes de caixa” que estejam sujeitos a restrições de utilização.

As obrigações assumidas pelo Departamento de Jogos no âmbito da gestão dos Jogos Sociais e no pagamento de prémios estão “fundeadas” na totalidade através de aplicações financeiras a prazo (não correntes), para as quais existem determinações legais quanto à sua movimentação, mas que não constituem “Caixa ou equivalentes de caixa”.

4.2. Desagregação dos valores inscritos na rubrica de Caixa e em Depósitos bancários

Em 31 de dezembro de 2011, o detalhe de caixa e equivalentes de caixa para efeitos da elaboração da demonstração de fluxos de caixa, apresenta os seguintes valores:

	(euros)	
	2011	2010
Numerário		
- Caixa	146 349	249 246
	146.349	249.246
Depósitos bancários		
- Depósitos à ordem	-5.285.229	13.475.302
- Depósitos a prazo	111.450.000	45.050.000
- Outros ativos financeiros	-	33.750.000
	106.164.771	92.275.302
Caixa e equivalentes de caixa (ativo)	106.311.120	92.524.548
Equivalentes de caixa (passivo)	-	-
Total de Caixa e equivalentes de caixa	106.311.120	92.524.548

- a) O saldo de depósitos bancários à ordem apresenta saldo negativo por estarem incluídas ordens de pagamento de prémios por levantar pelos premiados, no valor de 2.715.457 euros e um saldo contabilístico negativo referente ao débito de concursos, no valor total de 5.458.139 euros, cujo registo aconteceu em momentos subsequentes no DJ e na Banca (registo contabilístico no próprio dia dos concursos do Euromilhões realizados, cujo débito bancário ocorreu na

primeira semana de janeiro). No entanto, em nenhum dos casos se verificou qualquer situação de descoberto em contas bancárias do Departamento de Jogos.

5 Políticas contabilísticas, alterações nas estimativas contabilísticas e erros

5.1. Erros de períodos anteriores

Não foram detetados erros de períodos anteriores.

6 Ativos fixos tangíveis

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2010 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:

	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento transporte	Equipamento informático	Outro Equipamento administrativo	Sinalética	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos em curso	Total
(euros)									
1 de janeiro de 2010									
Custo de aquisição	2.359.030	48.488.054	435.130	5.024.459	3.966.198	1.811.226	1.118.960	39.372	63.242.430
Depreciações acumuladas	(1.030.678)	(44.288.381)	(377.673)	(4.596.111)	(3.485.865)	(1.217.027)	(872.860)	-	(55.868.596)
Valor líquido	1.328.353	4.199.673	57.457	428.348	480.333	594.199	246.100	39.372	7.373.834
Adições	-	66.550	-	4.474	26.602	-	5.890	39.372	142.888
Transferências e abates	-	(6.727.841)	(273.307)	(2.904.019)	(3.062.352)	(16.227)	(574.552)	(78.744)	(13.637.041)
Depreciação - período	(21.845)	(1.040.081)	(10.416)	(263.620)	(95.613)	(148.687)	(34.133)	-	(1.614.395)
Depreciação-transf. e abates	(71.233)	6.727.923	273.307	2.904.054	3.062.814	14.393	653.216	-	13.564.476
Valor líquido	1.235.274	3.226.225	47.040	169.238	411.784	443.678	296.521	-	5.829.761
31 de dezembro de 2010									
Custo de aquisição	2.359.030	41.826.763	161.823	2.124.914	930.448	1.795.000	550.298	-	49.748.276
Depreciações acumuladas	(1.123.756)	(38.600.538)	(114.782)	(1.955.677)	(518.664)	(1.351.321)	(253.777)	-	(43.918.515)
Valor líquido	1.235.274	3.226.225	47.040	169.238	411.784	443.678	296.521	-	5.829.761

Durante o período findo em 31 de dezembro de 2011 os movimentos registados em rubricas do ativo fixo tangível foram como segue:

	Edifícios e outras construções	Equipamento básico	Equipamento transporte	Equipamento informático	Outro Equipamento administrativo	Sinalética	Outros ativos fixos tangíveis	Ativos em curso	Total
(euros)									
1 de janeiro de 2011									
Custo de aquisição	2.359.030	41.826.763	161.823	2.124.914	930.448	1.795.000	550.298	-	49.748.276
Depreciações acumuladas	(1.123.756)	(38.600.538)	(114.782)	(1.955.677)	(518.664)	(1.351.321)	(253.777)	-	(43.918.515)
Valor líquido	1.235.274	3.226.225	47.040	169.238	411.784	443.678	296.521	-	5.829.761
Adições	64.160	356.066	19.619	2.645.921	32.463	177.685	15.701	-	3.311.613
Transferências e abates	-	(6.200)	-	-	-	(3.713)	-	-	(9.913)
Depreciação - período	(96.443)	(1.104.453)	(11.396)	(988.619)	(95.564)	(144.079)	(45.690)	-	(2.486.243)
Depreciação-transf. e abates	-	5.861	-	-	-	2.614	-	-	8.475
Valor líquido	1.202.991	2.477.500	55.263	1.826.540	348.683	476.185	266.532	-	6.653.693
31 de dezembro de 2011									
Custo de aquisição	2.423.190	42.176.629	181.441	4.770.835	962.910	1.968.972	565.998	-	53.049.976
Depreciações acumuladas	(1.220.199)	(39.699.130)	(126.178)	(2.944.296)	(614.228)	(1.492.787)	(299.466)	-	(46.396.283)
Valor líquido	1.202.991	2.477.500	55.263	1.826.540	348.683	476.185	266.532	-	6.653.693

Dos ativos registados na classe “Edifícios e outras construções”, relativo à conta “Obras em edifícios arrendados / cedidos”, encontram-se reconhecidos investimentos em obras de beneficiação no edifício sede do Departamento de Jogos, Rua das Taipas nº.1, que no

período em análise sofreram um acréscimo de 64.160 euros e que no global ascende, nesta data, a 860.280 euros líquidos (2010: 885.534 euros).

Os valores mais significativos contabilizados como “Equipamento básico” correspondem ao equipamento de jogo instalado nos pontos de venda dos mediadores dos Jogos Sociais, nomeadamente os terminais on-line e equipamento de impressão complementar.

Adições

Os aumentos ocorridos na rubrica ativos fixos tangíveis no decurso do período de 2011, refletem 3.311.613 euros, essencialmente provenientes de aquisições de equipamento informático, dos quais 2.638.598 euros decorrem da renovação do sistema on-line (adições 2010: 142.888 euros, essencialmente equipamento básico).

Abates

No período findo em 31 de dezembro de 2011, registaram-se abates no valor de 9.913 euros. No período de 2010 foram abatidos ativos totalmente amortizados e com significativa antiguidade, no valor de 13.637.041 euros.

As depreciações dos bens dos ativos fixos tangíveis estão reconhecidas, pela sua totalidade, na rubrica "Gastos/reversões de depreciação e amortização" da demonstração dos resultados pela sua totalidade.

À data de 31 de dezembro de 2010 os ativos fixos tangíveis em poder de terceiros ascendem a 1.875.939 euros, os quais correspondem efetivamente a máquinas do sistema de jogo on-line, no valor de 1.399.754 euros, e peças promocionais de sinalética, no valor de 476.185 euros.

7 Ativos intangíveis

O valor dos ativos intangíveis refere-se ao Portal de Jogos e programas informáticos de suporte às atividades operacionais e administrativas do Departamento de Jogos. A evolução registada para os períodos apresentados, é como segue:

	(euros)			
	Propriedade Industrial	Programas de Computador	Ativos em curso	Total
1 de janeiro de 2010				
Custo de aquisição	3.606.266	18.740.214	-	22.346.480
Amortizações acumuladas	(2.650.920)	(15.775.301)	-	(18.426.221)
Valor líquido	955.346	2.964.913	-	3.920.259
Adições	-	92.145	168.000	260.145
Transferências e abates	(163.610)	173.009	(168.000)	(158.601)
Amortização - período	(180.700,85)	(1.340.212)	-	(1.520.913)
Amortização - transferências e abates	162.858	(4.252)	-	158.607
Valor líquido	773.894	1.885.602	-	2.659.496
31 de dezembro de 2010				
Custo de aquisição	3.442.657	19.005.367	-	22.448.024
Amortizações acumuladas	(2.668.762)	(17.119.765)	-	(19.788.527)
Valor líquido	773.894	1.885.602	-	2.659.496

				(euros)
	Propriedade Industrial	Programas de Computador	Ativos em curso	Total
1 de janeiro de 2011				
Custo de aquisição	3.442.657	19.005.367	-	22.448.024
Amortizações acumuladas	(2.668.762)	(17.119.765)	-	(19.788.527)
Valor líquido	773.894	1.885.602	-	2.659.496
Adições		213.587	73.800	287.387
Transferências e abates		73.800	(73.800)	-
Amortização - período	(157.402,23)	(1.059.093)		(1.216.495)
Valor líquido	616.492	1.113.896	-	1.730.388
31 de dezembro de 2011				
Custo de aquisição	3.442.657	19.292.754	-	22.735.411
Amortizações acumuladas	(2.826.165)	(18.178.858)	-	(21.005.023)
Valor líquido	616.492	1.113.896	-	1.730.388

A rubrica programas de computador, criada quando da conversão para o normativo SNC, é composta por software e o sistema on-line, os quais foram reclassificados, à data de transição, a partir de propriedade industrial, equipamento informático e equipamento básico.

8 Participações financeiras - outros métodos

O saldo registado nesta rubrica refere-se à participação de 5,2% no capital social da SLE – Services aux Loteries en Europe, entidade constituída para a gestão do jogo Euromilhões e na qual o Departamento de Jogos participa na condição de lottery operator do Jogo Social de Apostas Mútuas Europeu Euromilhões.

9 Outros ativos financeiros

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011, a rubrica de Outros ativos financeiros apresenta a seguinte decomposição:

	(euros)	
	2011	2010
Fundos obrigatórios	92.671.450	75.972.287
Outros ativos financeiros	19.562	16.966
Total	92.691.011	75.989.253

O saldo de Fundos obrigatórios refere-se maioritariamente aos Fundos constituídos pelo Departamento de Jogos, no âmbito das obrigações assumidas com a atribuição da concessão da exploração dos Jogos Sociais, para reclamações e pagamentos de prémios, e ainda para renovação de equipamento e material.

Os Fundos a manter pelo Departamento de Jogos são constituídos de acordo com as seguintes regras:

	% Receitas	% Prémios	Limite máximo fixado (euros)	Legislação aplicável
Fundos para reclamação e pagamento de prémios				
Totoloto	0,5%	-	423.978	Dec.-Lei n.º 84/85, de 28 mar., com as alterações introduzidas pelos Dec.-Lei n.º 387/86, de 17 nov. e n.º 258/97, de 30 set., republicado pelo Dec.-Lei n.º 317/2002, de 27 dez., e Dec.-Lei n.º 153/2000, de 21 jul.
Totobola	0,5%	-	74.820	
Totogolo	0,5%	-	74.820	Dec.-Lei n.º 225/98, de 17 jul (jogo suspenso)
Joker	2,0%	-	1.000.000	Dec.-Lei n.º 412/93, de 21 dez. e Dec.-Lei n.º 153/2009, de 2 jul
Euromilhões (a)	1,0%	-	150.000.000	Dec.-Lei n.º 210/2004, de 20 ago, alterado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 mar.
Fundo para pagamento do 1º prémio				
Totoloto (b)	-	10,0%	Não definido	Dec.-Lei n.º 200/2009, de 27 de ago., regulamentado pela Portaria n.º 102/2011, de 11 de mar.
Fundos para renovação de equipamento e material				
Totoloto	2,0%	-	24.939.895	Dec.-Lei n.º 84/85, de 28 mar., Dec.-Lei n.º 387/86, de 17 nov. e Dec.-Lei n.º 153/2000, de 21 jul.
Totogolo	1,0%	-	748.197	Dec.-Lei n.º 225/98, de 17 jul (jogo suspenso)
Totobola	1,0%	-	748.197	Dec.-Lei n.º 84/85, de 28 mar. e Dec.-Lei n.º 387/86, 17 nov.
Euromilhões	1,0%	-	20.000.000	Dec.-Lei n.º 210/2004, de 20 ago.

(a) Percentagem de retenção e limite máximo aplicáveis a partir de março de 2011. Até fevereiro a percentagem de retenção era de 0,5% e o limite de 50.000.000.

(b) Percentagem de retenção aplicável a partir de 13 de março de 2011. Até esta data a percentagem de retenção era de 12%. Este fundo é incrementado ou utilizado consoante o montante para prémios da categoria "Número da Sorte" seja superior, ou inferior ao valor de prémios a pagar desta categoria, respectivamente.

O Decreto-Lei n.º 153/2000, de 21 de julho, alargou o âmbito do Fundo de renovação do equipamento e material de forma a dar cobertura à reorganização do Departamento de Jogos, decorrente da implementação do sistema on-line. Assim, tais Fundos podem ser utilizados "para suportar quaisquer despesas com a implementação do sistema de registo de apostas em tempo real (sistema on-line), nomeadamente as relativas à imagem, agentes, pessoal, renovação das instalações, renovação de material e equipamento, e outros".

O Decreto-Lei n.º 153/2009, de 2 de julho, veio permitir que "a participação no Joker seja realizada em simultâneo com todos os Jogos Sociais do Estado, nomeadamente com

o Euromilhões". A republicação do Decreto-Lei n.º 412/93, de 21 de dezembro pelo Decreto-Lei n.º 153/2009, de 2 de julho, alterou o limite do Fundo para pagamento de prémios do Joker de 997.595,79 euros para 1.000.000 euros.

O Decreto-Lei n.º 200/2009, de 2 de julho, autorizou a constituição de um Fundo que garanta o montante mínimo de 1.000.000 euros para o primeiro prémio nos sorteios do Totoloto, cujo valor inicial foi de 5.000.000 euros por utilização do Fundo de renovação do equipamento e material. Este valor será reembolsado a partir de 1 de janeiro de 2012 "à razão de, pelo menos, 0,3% do valor semanal do Fundo para o primeiro prémio nos sorteios do Totoloto, referido no número anterior, até integral pagamento".

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011, o detalhe dos Fundos obrigatórios constituídos é como segue:

	(euros)			
	Fundo para renovação do equipamento e material	Fundo para reclamação e pagamento de prémios	Fundo para pagamento 1º prémio Totoloto e "Número da Sorte"	Total
1 de janeiro de 2010	39.855.287	26.907.862	6.414.984	73.178.132
Reforços	272.279	4.416.567	12.725.559	17.414.404
Utilizações	(168.000)	-	(14.452.249)	(14.620.249)
31 de dezembro de 2010	39.959.565	31.324.429	4.688.293	75.972.287
1 de janeiro de 2011	39.959.565	31.324.429	4.688.293	75.972.287
Reforços	2.825.221	9.974.443	12.897.334	25.696.998
Utilizações	(2.712.398)	-	(6.285.438)	(8.997.836)
31 de dezembro de 2011	40.072.388	41.298.872	11.300.189	92.671.450

Os "Outros ativos financeiros" referem-se a uma barra de ouro detida pelo Departamento de Jogos, a qual se encontra valorizada ao justo valor, sendo que os efeitos de atualização do justo valor para o período findo a 31 de dezembro de 2011 ascenderam a 2.596 euros (2010: 5.751 euros).

10 Inventários

O detalhe de inventários em 31 de dezembro de 2010 e 2011 é como segue:

	(euros)	
	2011	2010
Matérias primas, subsidiárias e de consumo	178.558	102.008
Bilhetes "Lotaria Instantânea"	579.203	217.574
Bilhetes "Apostas Mútuas"	167.407	264.990
Papel térmico	259.606	291.740
Rolo térmico trânsito	29.871	37.674
Imparidade de inventários	(18.659)	-
Total inventários	1.195.986	913.985

O custo dos inventários reconhecido no período como gasto, e incluído na rubrica "Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas" totalizou 5.983.713 euros.

Imparidade de inventários

Registaram imparidades de inventários, no período de 2011, no valor 18.659 euros, correspondendo 11.113 euros e 7.546 euros a bilhetes de Apostas Mútuas e Lotaria Instantânea, respetivamente.

11 Mediadores

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2010 e 2011, a decomposição da rubrica de Mediadores, é como se segue:

(euros)						
	2011			2010		
	Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Mediadores	42.955.795	3.750.000	46.705.795	34.894.799	-	34.894.799
Mediadores cobrança duvidosa	970.607	-	970.607	958.752	-	958.752
	43.926.402	3.750.000	47.676.402	35.853.551	-	35.853.551
Ajustamentos de mediadores	(970.607)		(970.607)	(958.752)	-	(958.752)
Plano pagamentos mediadores	(48.883)	(355.316)	(404.198)	(121.594)	-	(121.594)
Total mediadores	42.906.912	3.394.684	46.301.597	34.773.205	-	34.773.205

Nesta rubrica encontram-se registados os valores a receber dos mediadores do Departamento de Jogos, referentes às receitas de Apostas Mútuas (Totobola, Totoloto, Euromilhões e Joker), Lotaria Nacional (Lotaria Clássica e Lotaria Popular) e Lotaria Instantânea.

Os mediadores mais relevantes são a “Casa da Sorte” e a “Casa Campião”, cujos saldos brutos ascendem, respetivamente, a 16.786.616 euros e 3.660.814 euros a 31 de dezembro de 2011 (2010: 14.328.486 euros e 3.139.819 euros).

Relativamente à Casa da Sorte foi negociada e aprovado pela deliberação n.º 96/2011, de 27 de janeiro, da Mesa da SCML, plano de pagamentos relativo ao jogo entregue (em particular a Lotaria Nacional). Os saldos a receber a 31 de dezembro de 2011, englobam o referido plano de pagamentos, ocorrido em janeiro de 2011 (prestações mensais a produzir efeitos em janeiro de 2011 e a terminar em dezembro de 2014). Dado que as condições de recebimento não são comparáveis às condições habituais de negócio, de acordo com os normativos do SNC, procedeu-se ao reconhecimento contabilístico do desconto do valor abrangido pelo plano de pagamento, tendo sido aplicada uma taxa de desconto correspondente à Euribor a 3 meses (taxa de fecho do último dia do mês para o qual a operação produz efeitos), acrescida de um spread de risco de 4%. O efeito de atualização da dívida em função do período decorrido teve um impacto de 282.604 euros em resultados (2010: 371.264,89 euros).

Imparidade de mediadores

	(euros)	
	2011	2010
1 de janeiro	958.752	849.845
Aumentos	46.116	108.907
Utilizações	(29.411)	-
Reversões	(4.850)	-
31 de dezembro	970.607	958.752

Detalhe da imparidade por natureza de Jogo Social

	2011			2010		
	Apostas Mútuas	Lotaria Nacional	Lotaria Instantânea	Apostas Mútuas	Lotaria Nacional	Lotaria Instantânea
1 de janeiro	790.237	157.421	11.094	682.859	157.421	9.565
Aumentos	45.914	200	2	107.378	-	1.529
Utilizações	(29.411)	-	-	-	-	-
Reversões	(2.933)	-	(1.917)	-	-	-
31 de dezembro	803.806	157.621	9.179	790.237	157.421	11.094

A variação ocorrida na rubrica de imparidade deveu-se a situações de incumprimentos, no entanto com uma significativa redução face ao registado em períodos anteriores.

12 Estado e outros entes públicos

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2010 e 2011, os saldos de Estado e outros entes públicos, são como se segue:

	2011		2010	
	Devedor	Credor	Devedor	Credor
Impostos s/ rendimento - IRS e IRC	-	34.681	-	55.870
Imposto s/ valor acrescentado - IVA	-	-	5.439	-
Contribuições p/ segurança social	-	-	-	-
Imposto do selo	-	6.705.659	-	6.163.739
Total	-	6.740.340	5.439	6.219.609

O saldo credor de Imposto s/rendimento – IRS e IRC e Imposto do Selo é referente ao mês de dezembro, não existindo qualquer valor em mora.

13 Outras contas a receber

Nos períodos findos em 31 de dezembro de 2010 e 2011, a decomposição da rubrica de Outras contas a receber, é como segue:

		(euros)					
		2011			2010		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Pessoal	i)	27.792	-	27.792	17.100	-	17.100
Outras contas a receber							
Euromilhões - Primary Insurance	ii)	7.017.233	-	7.017.233	5.728.796	-	5.728.796
Euromilhões - Pre-deposit amount	iii)	6.843.404	-	6.843.404	4.399.071	-	4.399.071
EM Saldo Inicial - Booster	iv)	3.055.447	-	3.055.447	3.055.447	-	3.055.447
Euromilhões - Mutual Insurance	v)	2.000.000	-	2.000.000	2.000.000	-	2.000.000
Entidades relacionadas	vi)	3.408.756	-	3.408.756	614.314	-	614.314
Benefícios de reforma		-	-	-	731.189	-	731.189
Outras	vii)	239.059	-	239.059	205.816	-	205.816
Devedores por acréscimos de rendimentos	viii)	5.226.117	-	5.226.117	4.926.166	-	4.926.166
Ajustamentos		-	-	-	-	-	-
Outras contas a receber		27.817.808	-	27.817.808	21.677.897	-	21.677.897

Pessoal

i) As dívidas ativas ao pessoal referem-se a adiantamentos sobre ajudas de custo atribuídos a colaboradores do Departamento de Jogos e empréstimos concedidos.

Outras contas a receber

ii) Euromilhões – Primary Insurance: Depósito obrigatório a constituir pelas entidades exploradoras do Jogo Euromilhões, junto da entidade financeira que assume a gestão dos ativos de exploração do jogo, o qual corresponde a um terço da média de vendas de jogo do último semestre. O valor deste depósito foi ainda incrementado em 25%, devido à introdução do 2º sorteio, tendo sido revisto, pela última vez, em 9 de maio de 2011, antes do início do 2º sorteio.

iii) Euromilhões – Pre-deposit Insurance: contrapartida financeira assumida pelo Departamento de Jogos enquanto entidade exploradora do jogo Euromilhões. Este depósito, também designado como Relevant Deposit Amount/ Default Insurance é calculado em função dos resultados de vendas europeias de Jogo e das transferências realizadas segundo a afetação de resultados internacional e corresponde na globalidade a 2,5 vezes da média das transferências dos operadores de lotaria que exploram o jogo Euromilhões. O Departamento de Jogos deverá proceder ao depósito de acordo com a sua proporção no total das vendas das 9 entidades europeias (costsharing). O valor deste depósito foi revisto pela última vez em 9 de maio de 2011, antes do início do 2º sorteio, tendo sido por esse facto incrementado em 25%. Deve ser revisto semestralmente.

iv) EM Saldo Inicial – Booster: o Departamento de Jogos deve proceder a deduções específicas para reforço do fundo de reserva para prémios de jogo Euromilhões. Este foi o valor inicial que o Departamento de Jogos depositou junto da entidade financeira que

assume a gestão dos ativos de exploração do jogo, o qual se encontra segregado dos movimentos de constituição e utilização ocorridos desde 2004, registados na rubrica de "Prémios a pagar";

v) Euromilhões – Mutual Insurance: Valor de caução entregue pelo Departamento de Jogos como entidade exploradora do jogo Euromilhões, a qual permanecerá retida enquanto o Departamento de Jogos for elemento do sistema de Jogo;

vi) Entidades relacionadas: saldos de conta-corrente que o Departamento de Jogos mantém com as restantes unidades da Santa Casa, fruto de transações operacionais;

vii) Benefícios de reforma: ver nota 19;

viii) O valor de 203.510 euros, incluído no saldo em aberto, refere-se a um adiantamento efetuado a favor do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, sobre a transmissão do título de propriedade do edifício sede do Departamento de Jogos na Rua das Taipas, situação que continua a ser negociada por ambas as partes. Adicionalmente, esta situação tem que ser ulteriormente objeto de apropriada resolução jurídica.

Devedores por acréscimos de rendimentos

ix) O detalhe de devedores por acréscimos de rendimentos é como segue:

		(euros)	
		2011	2010
Juros a receber	a)	3.741.703	1.516.774
Outros devedores por acréscimos de rendimentos	b)	2.754	3.409.367
Lotaria Nacional	b)	292.576	25
Totobola	b)	6.366	-
Totoloto	b)	78.850	-
Euromilhões	b)	1.062.608	-
Joker	b)	41.260	-
Total		5.226.117	4.926.166

a) Juros a receber: saldo referente à especialização de rendimentos dos Fundos on-line (ver Nota 30) e aplicações de tesouraria de curto-prazo;

- b)** Outros devedores por acréscimos de rendimentos: especializações várias, das quais se destaca prémios caducados de Apostas Mútuas, os quais foram desagregados por jogo em 2011;

Para os períodos apresentados não existem diferenças entre os valores contabilísticos e o seu justo valor. Os saldos a receber não correntes vencem juros a taxas de mercado.

14 Diferimentos – gastos a reconhecer

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011 o Departamento de Jogos tem registado na rubrica de Diferimentos – Gastos a reconhecer os seguintes saldos:

	(euros)	
	2011	2010
Especialização da remuneração dos mediadores pagas p/ jogadores i)	1.610.803	1.220.468
Seguros	1.002	958
Outros ii)	95.565	97.402
Gastos a reconhecer	1.707.369	1.318.829

- i) Especialização da remuneração dos mediadores pagas pelos jogadores: os valores reconhecidos nesta rubrica respeitam ao diferimento inicial destas remunerações, relativas às apostas cujas vendas são antecipadas.
- ii) Outros: nesta rubrica encontram-se registados diversos pré-pagamentos por conta de serviços a obter como: contratos de manutenção, assistência técnica, rendas, entre outros.

15 Fundo social

O Departamento de Jogos não possui autonomia jurídica da Santa Casa pelo que 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.

16 Resultados transitados

De acordo com o 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 todos os resultados gerados pelo Departamento de Jogos são distribuídos pelos beneficiários dos Jogos Sociais. Aqueles resultados estão sujeitos à retenção do montante exigido para a constituição do Fundo de renovação do equipamento de jogo on-line.

O detalhe de aplicação do resultado líquido do Departamento de Jogos para os períodos findos a 31 de dezembro de 2010 e 2011 é como segue:

	(euros)	
	2011	2010
Resultado distribuído	523.133.806	433.129.759
Variação no resultado apurado pela reexpressão SNC, a distribuir	-	-
Resultado retido (constituição fundos <i>on-line</i>)	2.825.221	272.279
	525.959.028	433.402.037

O resultado do Departamento de Jogos do período vai sendo antecipadamente distribuído pelos diversos beneficiários, com base nos resultados mensais, segundo as percentagens constantes no Decreto-Lei n.º 56/2006 de 15 de março, alterado pelos Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março e Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro. De referir, ainda, a Portaria n.º 6/2012 e a Portaria n.º 7/2012, ambas de 3 de janeiro, que regulamentam a repartição das verbas destinadas à Presidência do Conselho de Ministros e ao Ministério da Saúde, respetivamente.

Até às distribuições antecipadas mensais de outubro de 2011 os resultados foram distribuídos de acordo com o Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março.

As distribuições referentes a novembro e dezembro de 2011 foram de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro, regulamentado pelas Portaria n.º 6/2012 e Portaria n.º 7/2012, ambas de 3 de janeiro.

A relação de beneficiários é a seguinte:

		(euros)	
Beneficiários		2011	2010
Ministério da Administração Interna	Associação de Bombeiros Voluntários	13.985.093	11.714.456
	Riscos sociais	1.514.631	1.255.120
	Policiamento de Espetáculos Desportivos	3.483.651	2.928.614
Instituto de Gestão da Tesouraria e do Crédito Público		11.511.196	11.714.456
Presidência do Conselho de Ministros	Instituto do Desporto de Portugal (Atividades Desportivas)	32.810.309 (a)	32.633.128
	Instituto Português da Juventude (atividades e infraestruturas juvenis)	6.309.675 (a)	6.275.601
	Instituto do Desporto de Portugal (Futebol)	2.313.547 (a)	2.510.241
	Fundo de Fomento Cultural	2.948.432 (b)	-
	Instituto Português do Desporto e Juventude	7.874.855 (b)	-
	Gabinete da Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e da Igualdade	421.687 (b)	-
Fundo de Fomento Cultural		14.722.575 (a)	9.204.216
Ministério da Solidariedade e Segurança Social	IGFSS (Desenv. programas, medidas e projetos apoio - A. Social)	54.221.139 (a)	54.388.546
	IGFSS (Cobertura despesas de ISS com Ação Social)	38.783.468 (a)	38.908.729
	IGFSS (Apoio para Ação Social FSS - IPSS)	11.693.931 (a)	11.714.456
	IGFSS (Prevenção, reabilitação e apoio a def. graves e profundos)	10.431.996 (a)	10.459.336
	IGFSS (Combate à pobreza e exclusão social)	9.590.706 (a)	9.622.589
	IGFSS (Projetos especiais de apoio a crianças carenciadas e em risco)	7.108.900 (a)	7.112.348
	IGFSS (Projetos e ações de auxílio a idosos carenciados)	7.108.900 (a)	7.112.348
	IGFSS (Medidas e projeto de apoio à família e à criança)	1.261.935	1.255.120
	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social	28.074.531 (a)	-
	INATEL (Turismo social e sénior, organização de tempos livres)	6.008.036 (b)	5.020.481
Ministério da Saúde		83.001.779	69.449.990
Ministério Educação e Ciência	Desporto escolar	5.048.770	4.183.734
	Projetos especiais destinados a estudantes do ensino secundário	2.473.897	2.091.867
Instituto de Desporto da Madeira (Apoio ao desporto escolar e respetivas infraestruturas)		1.009.754	836.747
Instituto de Desporto dos Açores (Apoio ao desporto escolar e respetivas infraestruturas)		1.009.754	836.747
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa		140.153.856	117.144.561
Subtotal dos Resultados a Distribuir		504.877.003	418.373.432
Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão		4.340.958	4.544.371
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa		13.915.845 (c)	10.211.956
TOTAIS		523.133.806	433.129.759

(a) Valores atribuídos de janeiro a outubro, conforme Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 março.

(b) Valores atribuídos em novembro e dezembro, conforme Decreto-Lei n.º 106/2011, de 21 outubro.

(c) Estão incluídos neste montante os prémios caducados da Lotaria Nacional e do Euromilhões (12.670 mil de euros), 4,7% do Resultado da Lotaria Nacional e 0,225% do capital emitido destas Lotarias (1.164 mil de euros) e Coimas - Lei n.º 30/2006 (81 mil euros).

17 Outras variações no capital próprio

A rubrica "Outras variações no capital próprio" refere-se às seguintes naturezas de movimentos ocorridos nos períodos findos em 31 de dezembro de 2010 e 2011:

	(euros)	
	2011	2010
1 de janeiro	40.490.192	40.860.294
Adições	2.825.221	272.279
Regularização por resultados	(646.174)	(642.381)
31 de dezembro	42.669.239	40.490.192

Os valores apresentados correspondem à rubrica Fundos on-line, que representa as responsabilidades previstas na legislação aplicável ao Departamento de Jogos, quanto à constituição de Fundos para reestruturação e investimento do sistema e equipamento de jogo on-line (ver Nota 9 – Outros ativos financeiros).

O valor de adições/ reforços resulta de retenções efetuadas para o Fundo de renovação do sistema on-line, cujo âmbito foi alterado através do Decreto-Lei n.º 153/2000, de 21 de julho, sendo valores referentes essencialmente a investimentos efetuados durante o período.

O valor de regularização por resultados resulta da compensação de amortizações de equipamento pertencente ao sistema de jogo on-line.

18 Provisões

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011, o detalhe da rubrica de "Provisões" apresenta os seguintes valores:

(euros)						
	Processos judiciais	Pagamentos de prémios				Total
		Joker	Totobola	Totoloto	Euromilhões	
1 de janeiro de 2010	15.053	1.000.000	74.820	423.978	25.334.245	26.848.095
Dotação	-	279.223	-	-	4.416.567	4.695.790
Utilização	-	(568.379)	-	-	-	(568.379)
31 de dezembro de 2010	15.053	710.844	74.820	423.978	29.750.811	30.975.506
Saldo corrente	-	-	-	-	-	-
Saldo não corrente	15.053	710.844	74.820	423.978	29.750.811	30.975.506
	15.053	710.844	74.820	423.978	29.750.811	30.975.506
1 de janeiro de 2011	15.053	710.844	74.820	423.978	29.750.811	30.975.506
Dotação	-	384.019	-	-	9.974.443	10.358.462
Utilização	-	(94.863)	-	-	-	(94.863)
Atualização efeito desconto	-	-	-	-	-	-
Reversão	-	-	-	-	-	-
31 de dezembro de 2011	15.053	1.000.000	74.820	423.978	39.725.254	41.239.105
Saldo corrente	-	-	-	-	-	-
Saldo não corrente	15.053	1.000.000	74.820	423.978	39.725.254	41.239.105
	15.053	1.000.000	74.820	423.978	39.725.254	41.239.105

Processos judiciais

Provisão constituída segundo a avaliação que o Departamento de Jogos efetua da sua exposição a contingências jurídicas, nomeadamente processos de natureza cível nos quais o Departamento de Jogos é réu.

Pagamentos de prémios

A constituição de provisões para pagamento de prémios de Jogos Sociais resulta da aplicação dos pressupostos dos diplomas legais que regulam a exploração dos Jogos Sociais, encontrando-se o Departamento de Jogos obrigado a cativar determinadas percentagens das receitas de Totoloto, Totobola, Joker e Euromilhões para eventuais reclamações de prémios (ver Nota 3.14 – Provisões). A variação deveu-se ao reforço da provisão para pagamento de prémios Euromilhões, para o qual ainda não havia sido atingido o limite previsto na republicação do Decreto-Lei n.º 210/04, pelo Decreto-Lei 44/2011 de 24 de março, e ainda devido à utilização pelo pagamento de prémios do Joker e o seu consequente reforço.

19 Responsabilidades por benefícios pós-emprego e outros

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 nos Decretos-Lei n.º 247/80, de 24 de julho, e n.º 94/2000, de 23 de maio. Para cobertura das responsabilidades para complementos de pensões de reforma, o Departamento Jogos 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 períodos.

Em termos globais, o impacto destes planos nas demonstrações financeiras do Departamento de Jogos é como segue:

	(euros)	
	2011	2010
Impacto no balanço		
Complementos de pensões	(337.792)	731.188
	(337.792)	731.188
Impacto em gastos na demonstração dos resultados		
Complementos de pensões	(1.068.981)	1.410.274
	(1.068.981)	1.410.274

A significativa oscilação verificada nos impactos decorre de duas situações distintas. Por um lado, a redução do valor das responsabilidades verificado em 2010, decorrente de ter sido alterada a taxa anual de crescimento das pensões, passando esta a ser nula até 2015 e 1,25% após esse ano, refletindo assim a conjuntura. Por outro, em ambos os anos ter-se verificado uma rendibilidade média negativa nos ativos do fundo, com repercussão direta no valor dos mesmos, sendo mais expressivo em 2011.

Neste último caso e com vista à salvaguarda dos ativos e à redução da necessidade de contribuições para o Fundo, a Mesa da SCML promoveu a realização de alterações à Política de Investimento do Fundo de Pensões de forma a ajustar a carteira ao seu objetivo, observando critérios de diminuição do risco. Espera-se que esta alteração entre em vigor no final do primeiro trimestre de 2012.

Os estudos atuariais desenvolvidos por entidade independente, com referência a 31 de dezembro de 2010 e 2011, para apuramento das responsabilidades acumuladas a essas datas, tiveram por base os mesmos pressupostos, conforme mapa seguinte:

	2011	2010
Taxa anual de desconto	4,50%	4,50%
Taxa anual de crescimento dos salários	2,00%	2,00%
Taxa anual de crescimento das pensões		
<i>Até 2015</i>	0,00%	0,00%
<i>Após 2015</i>	1,25%	1,25%
Tábua de mortalidade	TV 88/90	TV 88/90
Tábua de invalidez	EVK80	EVK80

19.1. Plano de pensões

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011 a cobertura das responsabilidades do Departamento de Jogos pelos ativos do Fundo era a seguinte:

	(euros)	
	2011	2010
Valor presente da obrigação	(18.041.845)	(19.178.006)
Justo valor dos ativos do plano	17.704.053	19.909.194
Impacto no balanço	(337.792)	731.188

A evolução verificada no valor presente da obrigação com o Plano de Pensões nos períodos findos a 31 de dezembro de 2010 e 2011 detalha-se como segue:

	(euros)	
	2011	2010
1 de janeiro	19.178.006	22.894.899
Custo serviços correntes	-	-
Custo dos juros	860.200	1.013.132
Pagamento de benefícios	(1.952.197)	(2.192.037)
(Ganhos)/perdas atuariais	(44.164)	(2.537.988)
31 de dezembro	18.041.845	19.178.006

O património dos fundos afetos ao financiamento das responsabilidades acima referidas teve a seguinte evolução, nos períodos findos a 31 de dezembro de 2010 e 2011:

	(euros)	
	2011	2010
1 de janeiro	19.909.194	22.215.813
Contribuições entregues	-	-
Ganhos/ (perdas) atuariais	(1.062.806)	(1.271.550)
Benefícios pagos	(1.952.197)	(2.192.037)
Retorno esperado dos ativos do fundo	809.862	1.156.968
31 de dezembro	17.704.053	19.909.194

A rentabilidade média dos fundos em 2011 foi de -1,32%.

A taxa de retorno esperada dos ativos do plano para 2011 foi determinada com base numa estimativa do retorno esperado dos ativos do plano a longo prazo e pela estratégia de investimentos a realizar.

O Fundo de Pensões, na sua totalidade era composto pelos seguintes ativos, com referência a 31 de dezembro de 2010 e 2011:

	(euros)	
	2011	2010
Obrigações	51.655.961	63.045.701
Depósitos curto prazo	9.006.403	6.218.147
Ações	4.913.958	6.521.203
Fundos investimento	25.147.318	27.393.636
	90.723.640	103.178.687

Os impactos do plano na demonstração dos resultados são como segue:

	(euros)	
	2011	2010
Custos dos juros	(1.128.049)	(1.013.132)
Ganhos / (perdas atuariais)	(203.851)	1.266.438
Retorno estimado dos ativos do plano	262.920	1.156.968
Total incluído em gastos com pessoal	(1.068.981)	1.410.274

20 Fornecedores

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011 a decomposição da rubrica "Fornecedores" era como segue:

							(euros)
Descrição		2011			2010		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores gerais	i)	6.404.247	-	6.404.247	8.760.047	-	8.760.047
Total saldo fornecedores		6.404.247	-	6.404.247	8.760.047	-	8.760.047

- i) Fornecedores gerais: saldos credores referentes a transações de natureza operacional, como sejam serviços publicitários ou meios de produção televisiva.

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011, os saldos de fornecedores mais significativos referem-se às seguintes entidades:

(euros)		
Entidade	2011	2010
PT Prime	766.427	1.006.923
Executive Media	1.735.064	3.254.260
Gtech Global Services	1.652.243	-
Outros	2.250.513	4.498.864
Total	6.404.247	8.760.047

21 Prémios a pagar

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011 a decomposição da rubrica "Prémios a pagar" era como segue:

(euros)							
Descrição		2011			2010		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Prémios a pagar	i)	28.550.027	-	28.550.027	22.424.456	-	22.424.456
Euromilhões - 50%	ii)	(33.180.935)	-	(33.180.935)	(32.484.874)	-	(32.484.874)
EM - Booster	ii)	25.358.927	-	25.358.927	32.484.874	-	32.484.874
Euromilhões Jackpot	ii)	7.822.007	-	7.822.007,4	-	-	-
Lotaria instantânea	iii)	240.000	748.991,3	988.991,3	39.404	-	39.404
Fundo pagamento prémios Totoloto	iv)	-	11.300.189	11.300.189	-	4.688.293	4.688.293
Outros		140.687	-	140.687	(130.015)	-	(130.015)
Total prémios a pagar		28.930.714	12.049.181	40.979.894	22.333.845	4.688.293	27.022.139

- i) Prémios a pagar: saldo referente a prémios a pagar quanto às categorias de Apostas Mútuas e Lotaria Nacional. Os prémios abaixo de 150 euros são pagos diretamente pelos mediadores, sendo reembolsados pelo Departamento de Jogos. Quando se trata de prémios de Apostas Mútuas e valores entre 150 euros e 5.000 euros, estes são pagos através da emissão de ordem de pagamento a favor do premiado, entregues aos mediadores. Os restantes prémios são pagos diretamente pelo Departamento de Jogos;

- ii) Euromilhões 50%:** saldo corresponde a 50% das vendas destinado a prémios; EM Booster: fundo de reserva do jogo de Apostas Mútuas Euromilhões, utilizado para pagamento de jackpots, o qual serve apenas para cumprir obrigações de jogo; Euromilhões jackpot: Saldo referente a pagamento de prémios de jackpot. As três contas equilibram-se;
- iii) Lotaria Instantânea:** saldo referente aos prémios do concurso “Pé de Meia”, concurso em relação ao qual foram definidos pagamentos mensais aos vencedores para um período de 10 anos, o qual finda em 2021;
- iv) Fundo para pagamento prémios do Totoloto:** fundo que garante o valor mínimo de 1.000.000 euros para pagamento do 1º prémio, conforme Decreto-Lei n.º 200/2009, de 27 de agosto e assegura, quando necessário, o direito ao pagamento dos prémios da categoria especial de prémios denominada “Número da Sorte”, conforme previsto na Portaria nº 102/2011 de 11 de março.

22 Outras contas a pagar

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011 a decomposição da rubrica “Outras contas a pagar” era como segue:

(euros)							
		2011			2010		
		Corrente	Não corrente	Total	Corrente	Não corrente	Total
Fornecedores investimentos	i)	1.288.847	-	1.288.847	0	-	0
Outros credores							-
Lucros - resultados antecipados	ii)	98.685.672	-	98.685.672	79.139.052	-	79.139.052
Partes Relacionadas	iii)	5.107.948	-	5.107.948	2.065.674	-	2.065.674
Cauções mediadores (numerário)	iv)	5.426.554	-	5.426.554	5.272.898	-	5.272.898
Cartões portal	v)	2.909.645	-	2.909.645	2.491.805	-	2.491.805
Vendas portal		12	-	12	942.898	-	942.898
Benefícios de reforma		337.792	-	-	-	-	-
Outros		23.547	-	23.547	3.645.399	-	3.645.399
Credores por acréscimos de gastos	vi)	11.579.067	-	11.579.067	12.737.358	-	12.737.358
Outras contas a pagar		125.359.082	-	125.021.290	106.295.084	-	106.295.084

- i) Lucros – resultados antecipados:** conta através da qual são registados os apuramentos de resultados a distribuir pelos beneficiários dos Jogos Sociais, conforme as disposições do Decreto-Lei nº 56/2006, de 15 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 44/2011, de 24 de março e Decreto-Lei n.º 106/2011 de 21 de outubro;

- ii)** Partes relacionadas: conta que espelha as transações em conta-corrente entre a Santa Casa e o Departamento de Jogos;
- iii)** Cauções agentes (numerário): saldo de cauções prestadas pelos mediadores dos Jogos Sociais, as quais os habilitam a desenvolver venda de jogo nos pontos de venda;
- iv)** Cartões portal: saldo corrente a favor dos apostadores dos Jogos Sociais, associado aos carregamentos de cartões de jogo;
- v)** Vendas portal: variação decorre final do exercício coincidir com o final de uma semana civil, ocorrido em 2011, tendo todos os movimentos dos concursos sido reconhecidos como rédito;
- vi)** Benefícios de reforma: impacto no balanço da atualização das responsabilidades e do valor dos ativos do Fundo de Pensões, conforme descrito na Nota 19.
- vii)** Credores por acréscimos de gastos: este saldo respeita a especializações de gastos de natureza diversa, os quais se resumem como segue:

		(euros)	
Credores por acréscimos de gastos		2011	2010
Remunerações a pagar	a)	1.155.787	1.117.950
Prémios Lotaria Instantânea	b)	4.936.555	7.251.517
Comissões 2% s/prémios Lot. Inst.	c)	2.443.651	1.158.175
Outros credores por acréscimos de gastos	d)	3.033.624	3.212.846
Lotaria Nacional	e)	9.449	(3.129)
Total		11.579.067	12.737.358

- 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) Prémios Lotaria Instantânea: especialização efetuada em função do desvio dos prémios reais pagos em relação aos prémios líquidos, sempre que os primeiros sejam inferiores aos segundos;
- c) Comissões 2% s/ prémios Lotaria Instantânea: especialização da remuneração dos mediadores de Lotaria Instantânea. Estes rendimentos apenas são pagos aos

mediadores quando o determinado jogo é dado por concluído pelo Departamento de Jogos;

d) Outros credores por acréscimos de gastos: especializações de custos operacionais diversos (assistência a terminais de jogo, encargos com linhas de telecomunicações dos terminais, entre outros);

e) Lotaria Nacional: Especialização das remunerações pagas aos mediadores pelos jogadores, consoante a data da realização da extração ou sorteio.

23 Diferimentos – rendimentos a reconhecer

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011 o Departamento de Jogos tem registado na rubrica de “Diferimentos – Rendimentos a reconhecer” os seguintes saldos:

	(euros)	
	2011	2010
Vendas antecipadas	15.665.728	10.546.602
Outros rendimentos a reconhecer	3.482	3.482
Rendimentos a reconhecer	15.669.210	10.550.084

Vendas antecipadas: este saldo refere-se à especialização de apostas de Jogos Sociais com a natureza de Apostas Mútuas e Lotaria Nacional, cujas extrações/sorteios apenas irão ocorrer após a data de Balanço, como é o caso da Lotaria dos Reis.

24 Rédito

O detalhe do rédito reconhecido na demonstração dos resultados é como segue:

		(euros)	
Rédito de Jogos Sociais		2011	2010
Réditos brutos por Jogo	i)		
Totobola		11.094.916	10.427.446
Totoloto		195.668.978	192.808.217
Joker		71.990.902	88.830.686
Euromilhões		1.059.982.278	883.297.756
Lotaria Clássica		64.725.821	68.559.202
Lotaria Popular		31.851.370	32.821.100
Lotaria Instantânea		207.193.112	105.557.360
Subtotal		1.642.507.377	1.382.301.766
Imposto do Selo	ii)		
Totobola		(477.781)	(449.027)
Totoloto		(8.425.996)	(8.302.607)
Joker		(3.100.116)	(3.825.357)
Euromilhões		(45.645.384)	(38.036.565)
Lotaria Clássica		(2.787.503)	(2.952.255)
Lotaria Popular		(1.371.713)	(1.413.285)
Lotaria Instantânea		(8.903.363)	(4.209.897)
Subtotal		(70.711.857)	(59.188.994)
Prémios	iii)		
Totobola		(6.657.381)	(6.256.715)
Totoloto		(107.621.111)	(106.046.326)
Joker		(39.596.578)	(48.857.627)
Euromilhões		(530.004.002)	(441.656.671)
Lotaria Clássica		(46.486.774)	(48.453.467)
Lotaria Popular		(22.239.103)	(22.851.587)
Lotaria Instantânea		(124.422.332)	(67.632.101)
Subtotal		(877.027.280)	(741.754.493)
Remunerações mediadores pagas p/jogadores	iv)		
Totobola		(735.587)	(691.885)
Totoloto		(12.886.395)	(12.755.941)
Joker		(4.841.455)	(6.012.342)
Euromilhões		(50.631.422)	(42.420.493)
Lotaria Clássica		(7.661.477)	(8.398.704)
Lotaria Popular		(3.641.355)	(3.948.782)
Lotaria Instantânea		(20.702.511)	(10.539.917)
Subtotal		(101.100.201)	(84.768.063)
Vendas de Jogo Líquidas		593.668.039	496.590.216
Outras vendas		16	22
TOTAL		593.668.055	496.590.237

Os valores referentes ao Loto 2 referentes ao período de 2010 e de 1 de janeiro a 13 de março de 2011, encontram-se englobados com o Totoloto, uma vez que, a partir desta data o sorteio passou a ser realizado à quarta-feira, e os respetivos montantes registados conjuntamente com os do Totoloto.

- i. Réditos brutos por Jogo:** rendimentos das apostas efetuadas nos pontos de venda, líquidas das devoluções registadas até à data de extração/ sorteio.
- ii. Imposto do Selo:** efeito da incidência da taxa de imposto de selo de 4,5% sobre os Jogos Sociais, suportada pelo Departamento de Jogos. O imposto de selo encontra-se incluído no preço da aposta, a partir de setembro de 2009;
- iii. Prémios:** valor de prémios de Jogos Sociais reconhecidos durante o período.

- iv. Remunerações dos mediadores pagas pelos jogadores:** valor das remunerações incluídas no preço da aposta, como referido na Nota 3.20 – Rédito.

25 Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas

O detalhe do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas em 2010 e 2011 é como segue:

	(euros)	
	2011	2010
Bilhetes "Lotaria Instantânea"	2.783.254	1.972.775
Bilhetes "Apostas Mútuas"	1.029.314	838.914
Papel térmico	1.995.001	1.645.114
Consumíveis para jogo	176.145	206.604
Total Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	5.983.713	4.663.406

A reconciliação do custo das mercadorias e das matérias consumidas para os períodos findos a 31 de dezembro de 2010 e 2011 é como segue:

	(euros)	
	2011	2010
Existências iniciais	913.985	1.151.401
Compras	6.554.836	4.383.750
Regularizações	(289.121)	42.240
Existências finais	1.195.986	913.985
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	5.983.713	4.663.406

26 Fornecimentos e serviços externos

Em 31 de dezembro de 2010 e 2011, o detalhe dos fornecimentos e serviços externos é como segue:

		(euros)	
		2011	2010
Comunicação	i)	8.256.421	7.907.695
Conservação e reparação		6.262.494	6.105.033
Publicidade e propaganda		23.621.776	27.512.178
Transporte de bens e valores		2.104.421	1.651.892
Comissões 2% s/prémios Lot. Inst.		2.313.611	1.269.253
Rendas de edifícios		807.831	856.328
Trabalhos especializados		4.944.937	3.913.582
Acordo de prestação de serviços	ii)	5.609.534	5.602.556
Outros		4.262.130	4.314.869
Fornecimentos e serviços externos		58.183.155	59.133.386

- i) Comunicação: principal encargo corresponde aos custos com as linhas de telecomunicações ligadas aos terminais de jogo espalhados pelos pontos de venda;
- ii) Acordo de prestação de Serviços: enquadra-se no âmbito de um acordo de gestão e prestação de serviços entre a Santa Casa e o Departamento de Jogos, em que a Santa Casa será remunerada pelo Departamento de Jogos pela utilização das instalações e pelos serviços prestados pelos serviços instrumentais (Direção Financeira, Direção de Recursos Humanos, Direção de Aprovisionamento e Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação) ao Departamento de Jogos. Este acordo resultou da reestruturação de todo o universo Santa Casa, tendo presente a aprovação e entrada em vigor dos novos Estatutos, pelo Decreto-Lei n.º 235/2008, de 3 de dezembro.

27 Gastos com o pessoal

Os gastos com pessoal, incorridos durante os períodos de 2010 e 2011, foram como segue:

	(euros)	
	2011	2010
Remunerações		
Órgãos do Departamento de Jogos	283.470	261.651
Pessoal	7.222.194	6.822.083
Subtotal	7.505.665	7.083.734
Encargos sociais		
Prémios para benefícios reforma	1.068.981	(1.410.274)
Encargos sobre remunerações	1.447.370	1.331.207
Gastos de Ação social	42.204	65.773
Outros	225.154	143.971
Subtotal	2.783.709	130.677
Gastos com o pessoal	10.289.373	7.214.411

Nos períodos em análise, destaca-se:

- i) Aumento do número total de funcionários em 8 pessoas;
- ii) Reconhecimento de perdas atuariais e dos rendimentos esperados do fundo, deduzidos de encargos com serviços correntes e juros, os quais produzem um impacto em resultados de 1.068.981 euros, conforme descrito na Nota 19.

O número de empregados do Departamento de Jogos a 31 de dezembro de 2011 era de 275 (2010: 267).

28 Outros rendimentos e ganhos

A rubrica de Outros rendimentos e ganhos pode ser apresentada como segue:

(euros)		
	2011	2010
Prémios caducados i)	15.188.455	14.276.200
Correções relativas a períodos anteriores	1.094.300	100.278
Outros	1.365.255	895.506
Total	17.648.010	15.271.984

i) Prémios caducados: rendimentos derivados da caducidade de prémios de jogo apurados, findo o período de 90 dias no qual estes prémios podem ser reclamados.

29 Outros gastos e perdas

A rubrica de Outros gastos e perdas pode ser apresentada como segue:

(euros)		
	2011	2010
Despesas bancárias	948.252	738.252
Correções relativas a períodos anteriores	940	364.034
Outros	766.374	360.771
Total	1.715.566	1.463.057

30 Juros e gastos e rendimentos similares

O detalhe dos juros e gastos e rendimentos financeiros do período em análise é como segue:

(euros)		
	2011	2010
Juros e gastos similares		
Juros pagos	-	-
Outros	(702.639)	(328.250)
	(702.639)	(328.250)
Juros e rendimentos similares		
Juros obtidos (depósitos à ordem)	54.960	30.556
Juros obtidos (depósitos a prazo)	4.506.496	1.771.781
Outros juros	1.074.484	474.242
	5.635.941	2.276.579

O crescimento verificado nos juros obtidos decorre da significativa subida das taxas de juro no ano de 2011.

A principal variação na rubrica "outros juros", decorre do reconhecimento do plano de pagamentos a mediadores, do reconhecimento da atualização do valor a pagar referente a prémios do concurso "Pé de Meia", concurso em relação ao qual foram definidos pagamentos mensais aos vencedores para um período de 10 anos, o qual finda em 2021, conforme descrito na nota 21 e ao aumento das disponibilidades disponíveis para aplicações financeiras.

31 Compromissos

Os compromissos assumidos pelo Departamento de Jogos dizem respeito apenas a locações operacionais.

Resumo das rendas vincendas relacionadas com os contratos de locação operacional em vigor à data de 31 de dezembro de 2011:

(euros)			
Rendas vincendas	< 1ano	1 - 5 anos	> 5 anos
Viaturas	72.351	33.856	-
	72.351	33.856	-

32 Matérias ambientais

Durante o período findo a 31 de dezembro de 2011, o Departamento de Jogos, no âmbito do desenvolvimento da sua atividade, não incorreu em encargos significativos de carácter ambiental.

Em 31 de dezembro de 2011 não se encontra registado nas demonstrações financeiras qualquer passivo de carácter ambiental nem é divulgada qualquer contingência, por ser convicção que não existem, a essa data, obrigações ou contingências provenientes de acontecimentos passados de que resultem encargos materialmente relevantes para a Entidade.

33 Partes relacionadas

O Departamento de Jogos integra a Santa Casa, que atua sob a tutela do Ministério da Solidariedade e Segurança Social.

33.1. Remunerações dos Órgãos Sociais

Os Órgãos Sociais do Departamento de Jogos (júris dos concursos, das extrações e das reclamações e administradores executivos) foram considerados, de acordo com a NCRF 5, como sendo os únicos elementos “chave” da gestão do Departamento de Jogos. Durante o período findo em 31 de dezembro de 2011, as remunerações auferidas pelos Órgãos Sociais do Departamento de Jogos ascenderam a 283.470 euros.

(euros)		
	2011	2010
Vencimentos	102.309	100.434
Remunerações dos júris dos concursos, extrações e reclamações	181.161	161.217
Total	283.470	261.651

O Departamento de Jogos suportou 75% dos encargos com remunerações dos administradores executivos entre janeiro de 2010 e 13 de setembro de 2011, passando a 49% dos encargos com remunerações do administrador executivo a partir dessa data.

33.2. Transações entre partes relacionadas

(a) Natureza do relacionamento com as partes relacionadas:

Entidades do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa – Serviços Centrais (Santa Casa);

Escola Superior de Saúde do Alcoitão (ESSA);

Hospital Ortopédico de Sant'Ana (HOSA);

Centro de Medicina e Reabilitação do Alcoitão (CMRA)

(b) transações e saldos pendentes

Entidades do Universo Santa Casa da Misericórdia de Lisboa:

Durante os períodos de 2010 e 2011, o Departamento de Jogos efetuou as seguintes transações com aquelas entidades:

Aquisição de serviços

(euros)		
	2011	2010
Aquisição de serviços		
Santa Casa	5.609.534	5.602.556
	5.609.534	5.602.556

Saldos devedores e credores

No final do período de 2010 e 2011, 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.

(euros)

	2011		2010	
	Saldo devedor	Saldo credor	Saldo devedor	Saldo credor
Outras contas a pagar / receber				
Santa Casa				
Referentes a remunerações	3.097.848		293.167	-
Referentes à aquisição de bens e serviços		4.677.539	-	1.059.266
Referentes à aquisição ativos fixos		120.035	-	108.887
Referentes a Impostos		26.078	-	208.727
Referentes a juros		434.742	-	839.332
	3.097.848	5.258.394	293.167	2.216.212
Hospital Ortopédico de Sant'Ana (HOSA)				
Referentes a remunerações	310.908		310.880	-
Referentes à aquisição de bens e serviços	150.446		149.877	-
	461.354	-	460.757	-
Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão (CMRA)				
Referentes à aquisição de bens e serviços			718	-
	-	-	718	-
Escola Superior de Saúde do Alcoitão (ESSA)				
Referentes a remunerações			10.267	-
Referentes à aquisição de bens e serviços			-	58
	-	-	10.267	58
Outras contas a pagar / receber - resumo por natureza				
Referentes a remunerações	3.408.756		614.314	-
Referentes à aquisição de bens e serviços		4.527.093	-	908.728
Referentes à aquisição ativos fixos		120.035	-	108.887
Referentes a Impostos		26.078	-	208.727
Referentes a juros		434.742	-	839.332
	3.408.756	5.107.948	614.314	2.065.674
Distribuição de Resultados				
Santa Casa		28.585.794	-	21.685.355
Centro de Medicina de Reabilitação do Alcoitão		805.201	-	658.169
	-	29.390.995	-	22.343.523
TOTAL	3.408.756	34.498.943	614.314	24.409.197

Lisboa, 12 de março de 2012

O Diretor Financeiro

(Manuel Carlos Rodrigues Pereira)

O Administrador Executivo

(Fernando Eduardo Cabral Paes de Sousa
Afonso)

Abreviaturas

ACES	Agrupamento de Centro de Saúde
ACIDI	Alto-Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural
ACS	Alto Comissariado da Saúde
AEV	Ano Europeu do Voluntariado
ANJAF	Associação Nacional para a Ação Familiar
ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil
ANQ	Agência Nacional para a Qualificação
APAV	Associação de Apoio à Vítima
ARSLVT	Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo
ASI	Aldeia de Santa Isabel
AUDAX	Centro de Investigação e Apoio ao Empreendedorismo e às Empresas Familiares
CAF	Centro de Apoio Familiar
CAGRG	Centro de Avaliação Geriátrica e de Recursos Gerontológicos
CAI	Centro de Acolhimento Infantil
CAML	Casa de Apoio Maria Lamas
CAOT	Centro de Acolhimento e Observação Temporário
CASA	Centro de Apoio Social dos Anjos
CASSB	Centro de Apoio Social de São Bento
CAT	Centro de Acolhimento Temporário
CATMA	Centro de Alojamento Temporário Mãe D'Água
CCTV	Câmaras e Circuitos Fechados de TV (Sistemas de Vídeo Vigilância)
CEFC	Centro Educação, Formação e Certificação
CERCI	Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas
CLAS	Conselho Local de Ação Social
CM	Centro Multicultural
CML	Câmara Municipal de Lisboa
CMRA	Centro de Medicina de Reabilitação de Alcoitão
CNO	Centro Novas Oportunidades
CPS	Centro Promoção Social
CSF	Comissões Sociais de Freguesia
CSIF	Comissões Sociais Interfreguesias
DASS	Departamento de Ação Social e Saúde (SCML)
DEES	Departamento de Empreendedorismo e Economia Social (SCML)
DGIP	Departamento de Gestão Imobiliária e Património (SCML)
DIA	Direção de Aprovisionamentos (SCML)
DIADIJ	Direção de Acolhimento e Desenvolvimento de Infância e Juventude
DIAIBE	Direção de Apoio à Inserção e Bem Estar (SCML)
DIAS	Direção de Ação Social (SCML)

DIASL	Direção de Ação Social Local (SCML)
DIEAI	Direção de Emergência de Apoio à Inserção
DIGIE	Direção de Gestão de Instalações e Equipamentos (SCML)
DIF	Direção Financeira (SCML)
DISP	Direção de Saúde Proximidade (SCML)
DISTI	Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação (SCML)
DJ	Departamento de Jogos (SCML)
DQI	Departamento de Qualidade e Inovação (SCML)
EAFCLR	Equipa de Apoio a Famílias com Crianças e Jovens em Risco
EATTL	Equipa de Apoio Técnico ao Tribunal de Lisboa
ENPHE	European Network of Physiotherapy in Higher Education
ESC	Espaço Santa Casa
ESSA	Escola Superior de Saúde do Alcoitão
EVA	Exclusão de Valor Acrescentado
FBCF	Formação Bruta de Capital Fixo
FCD	Formação de Curta Duração
FIIF	Fundo de Investimento Imobiliário Fechado Santa Casa 2004
FMC	Formação Modular Certificada
FMI	Fundo Monetário Internacional
FMNC	Formação Modular Não Certificada
GAI	Gabinete de Auditoria Interna (SCML)
GEP	Gabinete de Estudos e Planeamento (SCML)
GIM	Gabinete de Investigação e Monitorização
GOM	Gabinete de Organização e Métodos
GSQ	Gabinete de Segurança e Qualidade
HOSA	Hospital Ortopédico de Sant'Ana
HSST	Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho
IADE	Instituto de Artes Visuais, Design e Marketing
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IES	Informação Empresarial Simplificada
INCLUI	Empresa de Inserção de Trabalho (ASI)
IPC	Índice de Preço no consumidor
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social
IRS	Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares
IRS	Instituto de Reinserção Social
ISCISA	Instituto Superior de Ciências de Saúde (Maputo)
ISCTE/CIS	Instituto Superior das Ciências do Trabalho e da Empresa/Centro de Investigação e Intervenção Social
ISO	International Organization for Standardization
ISPA	Instituto de São Pedro de Alcântara

ISS	ISS - Instituto de Segurança Social
K'Cidade	Programa de Desenvolvimento Comunitário Urbano
NAT	Núcleo de Apoio Técnico
NP	Normas Portugueses
NPAS	Núcleo de Políticas de RH e Apoio Social
OFIP	Orientação, Formação e Inserção Profissional
PAE	Programa de Apoio ao Empreendedor
PDS	Proposta de Plano de Desenvolvimento
PES	Plano Emergência Social
PES	Promoção de Empreendedores Sociais
PIB	Produto Interno Bruto
PIEF	Plano Integrado de Educação-Formação
PNF-CHI	Equilíbrio e Prevenção da queda no Idoso (pós-graduação em Fisioterapia no Envelhecimento) Proprioceptive Neuromuscular Facilitation Integrado com movimentos do Tai Chi
POAT	Programa Operacional de Assistência Técnica
POPH	Programa Ocupacional Potencial Humano
PRODAC	Produtividade na Autoconstrução (Centro de Promoção Social)
QREN - POPH	Quadro de Referência Estratégico Nacional – Programa Operacional do Potencial Humano
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RFI	Relatórios Finais Integrados
RSI	Rendimento Social de Inserção
RVCC	Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências
SAD	Serviço de Apoio Domiciliário
SADI	Serviço de Apoio Domiciliário Integrado
SAF	Serviço de Apoio à Família
SAFC	Serviço de Apoio a Famílias e Comunidade
SAP	Systems Applications and Products and Data Processing
SAP RE-FX	SAP Real Estate FX
SAP-SRM	SAP- Supplier Relationship Management
SCML	Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SES	Serviço de Emergência Social
SG	Secretaria Geral (SCML)
SGSI	Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SGQ	Sistema de Gestão de Qualidade
SHST	Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho
SIES	Seminário de Inovação e Empreendedorismo Social
SIG	Sistema de Informação Geográfica
SIGEES	Sistema de Informação e Gestão de Empreendedorismo e Economia Social
SIGO	Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa

SIP	Sistema de Informação do Património
SNC	Sistema de Normalização Contabilística
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
UCG	Unidade de Contabilidade Geral (DIF / SCML)
UE	União Europeia
UGF	Unidade de Gestão de Fundos (DIF / SCML)
UGRHC	Unidade de Gestão de Recursos Humanos e Contratação
UM	Unidades Móveis de Saúde
UMP	União das Misericórdias Portuguesas
USSC	Unidade de Saúde Santa Casa
VIH/SIDA	Vírus da Imunodeficiência Humana / Síndrome de Imunodeficiência Adquirida